

# ДОГОВОР ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № \_\_\_\_\_

г. Томск

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026г.

Публичное акционерное общество «Россети Томск» (ПАО «Россети Томск»), именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По Договору Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги по технической поддержке и сопровождению информационной системы «Электронный оперативный журнал уровня ОСЦ (ЦУС)», именуемые в дальнейшем «Услуги», а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные Услуги.

1.2. Исполнитель оказывает Услуги в соответствии с Техническим заданием (Приложение №1), являющимся неотъемлемой частью Договора.

## 2. ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

2.1. Предельная цена оказываемых Услуги за весь период действия Договора составляет \_\_\_\_\_ (цифрами и прописью) рублей \_\_ копеек без НДС, кроме того, НДС (\_\_\_\_%) в размере \_\_\_\_\_ (цифрами и прописью) рублей \_\_ копеек, всего с НДС \_\_\_\_\_ (цифрами и прописью) рублей \_\_ копеек. Цена включает в себя вознаграждение Исполнителя и все расходы и любые издержки Исполнителя, которые будут понесены последним в связи с оказанием Услуги.

Цена Договора не подлежит изменению в течение срока действия Договора.

В случае изменения в течение срока действия Договора ставки НДС, цена Договора с даты изменения будет рассчитываться с учетом новой ставки налога, который уплачивается сверх цены Договора, без заключения дополнительного соглашения к настоящему Договору.

Цена оказываемых услуг в квартал составляет \_\_\_\_\_ (цифрами и прописью) рублей \_\_ копеек, в том числе НДС (\_\_\_\_%) в размере \_\_\_\_\_ (цифрами и прописью) рублей \_\_ копеек.

*Цена настоящего Договора за весь период действия не превысит 169 092 (Сто шестьдесят девять тысяч девяносто два) рубля 00 копеек, в том числе НДС 22 % в размере 30 492 (Тридцать тысяч четыреста девяносто два) рубля 00 копеек. (Исключается из договора после заполнения п. 2.1., согласно заявке участника торгово-закупочной процедуры).*

2.2. Расчеты с Исполнителем производятся ежеквартально по факту оказанных услуг при условии их приемки Заказчиком в соответствии с п. 3 Договора.

2.3. Заказчик оплачивает фактически оказанные Услуги по окончании отчетного периода не позднее:

- в течение 30 (тридцати) календарных дней после подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг по Договору (если в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства отсутствуют сведения об Исполнителе);
- в течение 7 (семи) рабочих дней после подписания сторонами акта сдачи-приемки оказанных услуг по Договору (если сведения об Исполнителе содержатся в едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства).

и получения счета-фактуры, оформленного в соответствии с требованиями налогового законодательства РФ. Отчетным периодом по настоящему Договору является квартал.

2.4. Оплата услуг производится в безналичном порядке в рублях Российской Федерации. По соглашению Сторон расчеты могут осуществляться иными способами, не противоречащими действующему законодательству РФ.

2.5. Датой оплаты считается дата списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

2.6. Во исключение каких-либо сомнений Стороны установили, что оплата в соответствии с условиями настоящего Договора осуществляется только за фактически оказанные Исполнителем услуги.

2.7. Не позднее 15 числа месяца, следующего за последним месяцем квартала, Исполнитель направляет акт сверки расчетов в двух экземплярах; подписанный экземпляр направляется Исполнителю не позднее 10 календарных дней с даты получения акта сверки расчетов.

2.8. В отношении любых денежных сумм, подлежащих уплате Заказчиком Исполнителю (оплата услуг, возврат обеспечительного платежа, и т.д.), не применяются нормы о коммерческом кредите и (или) уплате процентов в качестве платы за пользование денежными средствами Исполнителя.

### **3. ОКАЗАНИЕ И ПРИЕМКА УСЛУГ**

3.1. При изменении объема услуг и/или сроков их оказания данные изменения оформляются дополнительным соглашением Сторон.

3.2. При оказании услуг, предусмотренных Договором, Исполнитель руководствуется требованиями действующего законодательства и настоящего Договора.

3.3. Не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за отчетным кварталом, Исполнитель оформляет и направляет Заказчику акт сдачи-приемки оказанных услуг, в которых должно быть указано наименование услуг, период оказания и их стоимость с приложением Отчета по сопровождению в соответствии с условиями Технического задания (Приложение №1 к Договору), по форме Приложения №4 к Техническому заданию.

3.4. Заказчик в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента получения акта сдачи-приемки оказанных услуг обязуется их подписать или направить Исполнителю мотивированный отказ, составленный в письменной форме, с указанием сроков устранения недостатков.

3.5. Заказчик, принявший оказанные услуги, не лишается права ссылаться на недостатки, которые могли быть установлены при обычном способе приемки (явные недостатки).

3.6. В целях надлежащего оформления исполнения Договора Стороны договорились о применении формы Акта сдачи-приемки оказанных услуг, согласованной Сторонами в приложении №2 к Договору. Исполнитель подтверждает, что данная форма Акта утверждена руководителем Исполнителя. Акт сдачи-приемки оказанных услуг должен содержать необходимые реквизиты, установленные Федеральным законом от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете», в т.ч. наименование документа; дату составления документа; наименование экономического субъекта, составившего документ; содержание факта хозяйственной жизни; величину натурального и (или) денежного измерения факта хозяйственной жизни с указанием единиц измерения; наименование должности лица (лиц), совершившего (совершивших) сделку, операцию, и ответственного (ответственных) за правильность ее оформления либо наименование должности лица (лиц), ответственного (ответственных) за правильность оформления свершившегося события, дату и номер Договора.

3.7. Исполнитель несет ответственность за несохранность (в том числе, в случае хищения, порчи, пожара или утраты иным путем) предоставленного Заказчиком для исполнения Договора имущества. В случае необеспечения сохранности предоставленного

имущества Исполнитель по требованию Заказчика в течение 3 дней (если более длительный срок не установлен Заказчиком) возмещает стоимость утраченного или поврежденного имущества, рассчитанную Заказчиком исходя из цены его приобретения Заказчика, либо по рыночной стоимости (согласованной Сторонами).

3.8. Привлечение третьих лиц (соисполнителей) для оказания услуг по Договору допускается только при наличии письменного согласия Заказчика. В Договоре с соисполнителем должно быть предусмотрено право Заказчика проверять и наблюдать за деятельностью соисполнителя и за выполнением соисполнителем любых обязательств, принятых по Договору. Исполнитель осуществляет контроль за деятельностью соисполнителей и несет ответственность за их действия, а также за исполнение Договора в целом. Соисполнитель обязан выполнять требования Заказчика, аналогичные предъявляемым к Исполнителю. Исполнитель несет ответственность за то, чтобы оказываемые Услуги и соисполнители удовлетворяли требованиям Заказчика, действующим нормативным документам и Договору.

3.9. Исполнитель предоставляет Заказчику информацию об отнесении привлекаемых соисполнителей к субъектам малого и среднего предпринимательства в момент заключения Договора (дополнительного соглашения о привлечении/замене соисполнителей), в том числе содержащую: наименование, фирменное наименование, место нахождения, ИНН соисполнителей, информацию о предмете и цене заключаемых договоров с соисполнителями, общей стоимости договоров, заключаемых с указанными субъектами.

3.10. Исполнитель обязуется выполнять требования при реализации удаленного доступа работников Исполнителя к информационной инфраструктуре ПАО «Россети Томск» (Приложение 5 к Договору).

#### **4. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Общий срок оказания Услуг устанавливается - 12 месяцев с момента заключения Договора.

#### **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **5.1. Исполнитель обязан:**

5.1.1. своими силами оказать услуги в объеме и в сроки, предусмотренные Договором, если иное не предусмотрено Договором;

5.1.2. поставить в известность Заказчика в случае возникновения обстоятельств, замедляющих ход услуг или делающих дальнейшее продолжение услуг невозможным;

5.1.3. получать письменное согласие Заказчика на уступку, передачу, поручение прав (требований) и обязанностей Исполнителя по Договору третьему лицу.

5.1.4. предоставлять Заказчику:

- информацию о полной цепочке собственников Исполнителя, включая конечных бенефициаров, а также о составе исполнительных органов Исполнителя, с предоставлением копий подтверждающих данную информацию документов (учредительные документы, протоколы органов управления, выписки из ЕГРЮЛ, реестра акционеров, паспорта граждан и т.п.), по форме, указанной в Приложении №3 к настоящему Договору;

- информацию о привлечении Исполнителем к исполнению своих обязательств по договорам третьих лиц до заключения договора с указанными лицами, включая предоставление сведений в отношении всей цепочки собственников третьих лиц, привлекаемых Исполнителем для исполнения своих обязательств по Договору, в том числе конечных бенефициаров (вместе с копиями подтверждающих документов), по форме, указанной в Приложении № 3 к настоящему Договору;

- информацию об изменении состава (по сравнению с существовавшим на дату заключения настоящего Договора) собственников Исполнителя, третьих лиц, привлеченных Исполнителем к исполнению своих обязательств по Договору (состава участников; в

отношении участников, являющихся юридическими лицами, - состава их участников и т.д.), включая бенефициаров (в том числе конечных), а также состава исполнительных органов Исполнителя, третьих лиц, привлеченных Исполнителем к исполнению своих обязательств по Договору. Информация (вместе с копиями подтверждающих документов) представляется Заказчику по форме, указанной в Приложении №3 к настоящему Договору, не позднее 3 календарных дней с даты наступления соответствующего события (юридического факта) способом, позволяющим подтвердить дату получения.

В случае если информация о полной цепочке собственников Исполнителя, третьего лица, привлеченного Исполнителем к исполнению своих обязательств по Договору, содержит персональные данные, Исполнитель обеспечивает получение и направление одновременно с указанной информацией оформленных в соответствии с требованиями Федерального закона «О персональных данных» письменных согласий на обработку персональных данных, по форме, указанной в Приложении №4 к настоящему Договору;

5.1.5. предоставлять Заказчику документы, подтверждающие полномочия лиц, подписывающих первичные учетные документы, в случае, если право их подписи предоставлено иным лицам, кроме единоличного исполнительного органа (руководителя) Исполнителя;

5.1.6. не продавать или не передавать документацию, переданную Заказчиком или созданную в процессе оказания Услуг и обусловленную оказанием Услуг, третьей стороне без письменного разрешения Заказчика;

5.1.7. Обеспечить рациональное использование энергетических ресурсов (электрической энергии, газа, воды) при выполнении работ (оказании услуг) на объектах Заказчика.

5.1.8. Оформить все требуемые разрешения и согласования от соответствующих органов, необходимые для выполнения настоящего Договора.

5.1.9. Иметь лицензию и (или) соответствующие разрешения (документы), предусмотренные действующим законодательством, на осуществление деятельности, соответствующей предмету настоящего Договора.

## **5.2. Исполнитель имеет право:**

5.2.1. с согласия Заказчика оказать услуги досрочно;

5.2.2. с письменного согласия Заказчика привлечь к оказанию услуг соисполнителей.

## **5.3. Заказчик обязан:**

5.3.1. оказывать Исполнителю содействие и предоставить необходимую для оказания услуг документацию;

5.3.2. производить расчеты с Исполнителем в размере и в сроки, установленные Договором.

## **5.4. Заказчик имеет право:**

5.4.1. проверять ход и качество услуг, оказываемых Исполнителем, не вмешиваясь в его деятельность;

5.4.2. отказаться полностью или частично от обязательств по Договору, оплатив фактически оказанные Исполнителем Услуги и возместив Исполнителю разумные и обоснованные расходы, понесенные последним в связи с оказанием Услуг по Договору и подтвержденные Заказчику документально;

5.4.3. требовать от Исполнителя объяснений, пояснений и комментариев, связанных с оказанием Услуг.

Договор считается расторгнутым с даты получения уведомления Исполнителем, если иной срок расторжения не указан в уведомлении. Расчеты производятся за фактически оказанные до даты расторжения услуги, убытки возмещению не подлежат.

## **6. КАЧЕСТВО УСЛУГ**

6.1. Исполнитель гарантирует качество Услуг в соответствии с требованиями, предъявляемыми к аналогичным услугам и позволяющими пользоваться результатами услуг в соответствии с назначением и условиями Договора.

6.2. Исполнитель обязуется по первому требованию Заказчика, в максимально короткие сроки, но не позднее 5 (пяти) дней с момента предъявления требования, если иной срок устранения недостатков не согласован сторонами, устранять выявленные недостатки, если оказаны Услуги ненадлежащего качества и/или в процессе оказания Услуг допущены отступления от условий Договора, ухудшающие качество Услуг.

## **7. СОБЛЮДЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К ЗАКЛЮЧЕНИЮ ДОГОВОРА. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

7.1. Исполнитель заверяет Заказчика и гарантирует ему, что:

- вправе совершить сделку на условиях Договора, осуществлять свои права и исполнять свои обязанности по Договору, и никакие ограничения не будут возложены органами управления Исполнителя на полномочия Исполнителя по заключению и исполнению Договора;
- органы/представители Исполнителя, заключающие Договор, наделены должным образом полномочиями на его заключение, получены все необходимые разрешения и/или одобрения органов управления Исполнителя, и заключением Договора они не нарушают ни одно из положений уставных, внутренних документов и решений органов управления;
- если в период действия Договора в полномочиях органов/представителей Исполнителя произойдут какие-либо изменения либо произойдет изменение органов/представителей Исполнителя, Исполнитель обязуется предоставить Заказчику соответствующие документальные подтверждения. Если в связи с вышеуказанными изменениями потребуются разрешение и/или одобрение органов управления Исполнителя, Исполнитель обязуется приложить все усилия для получения соответствующего разрешения и/или одобрения своих органов управления и предоставить эти разрешения и/или одобрения. Риск неблагоприятных последствий непредставления документального подтверждения несет Исполнитель.

Указанные заверения являются существенными для Заказчика.

7.2. Исполнитель также заверяет и гарантирует Заказчику следующее:

- зарегистрирован в ЕГРЮЛ надлежащим образом;
- его исполнительный орган находится и осуществляет функции управления по месту регистрации юридического лица и в нем нет дисквалифицированных лиц;
- располагает персоналом, имуществом и материальными ресурсами, необходимыми для выполнения своих обязательств по Договору, а в случае привлечения подрядных организаций (соисполнителей) принимает все меры должной осмотрительности, чтобы подрядные организации (соисполнители) соответствовали данному требованию;
- располагает лицензиями, необходимыми для осуществления деятельности и исполнения обязательств по Договору, если осуществляемая по Договору деятельность является лицензируемой;
- является членом саморегулируемой организации, если осуществляемая по Договору деятельность требует членства в саморегулируемой организации;
- ведет бухгалтерский учет и составляет бухгалтерскую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами по бухгалтерскому учету, представляет годовую бухгалтерскую отчетность в налоговый орган;
- ведет налоговый учет и составляет налоговую отчетность в соответствии с законодательством Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и

нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, своевременно и в полном объеме представляет налоговую отчетность в налоговые органы;

- не допускает искажения сведений о фактах хозяйственной жизни (совокупности таких фактов) и объектах налогообложения в первичных документах, бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности, а также не отражает в бухгалтерском и налоговом учете, в бухгалтерской и налоговой отчетности факты хозяйственной жизни выборочно, игнорируя те из них, которые непосредственно не связаны с получением налоговой выгоды;
- своевременно и в полном объеме уплачивает налоги, сборы и страховые взносы;
- отражает в налоговой отчетности по НДС все суммы НДС, предъявленные Заказчику;
- лица, подписывающие от его имени первичные документы и счета-фактуры, имеют на это все необходимые полномочия и доверенности.

Указанные заверения являются существенными для Заказчика.

7.3. Передача и использование Сторонами по настоящему Договору информации, составляющей коммерческую тайну, осуществляется на основании соглашения о конфиденциальности, заключаемого Сторонами по типовой форме, утвержденной Заказчиком.

## 8. АНТИКОРРУПЦИОННАЯ ОГОВОРКА

8.1. Исполнителю известно о том, что ПАО «Россети Томск» реализует требования статьи 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», принимает меры по предупреждению коррупции, присоединилось к Антикоррупционной хартии российского бизнеса (свидетельство от 23.09.2014 № 496), включено в Реестр надежных партнеров, ведет Антикоррупционную политику и развивает не допускающую коррупционных проявлений культуру, поддерживает деловые отношения с контрагентами, которые гарантируют добросовестность своих партнеров и поддерживают антикоррупционные стандарты ведения бизнеса.

8.2. Исполнитель настоящим подтверждает, что он ознакомился с Антикоррупционной хартией российского бизнеса и Антикоррупционной политикой ПАО «Россети» и ДЗО ПАО «Россети» (представленных в разделе «Антикоррупционная политика» на официальном сайте ПАО «Россети» по адресу: <http://www.rosseti.ru/about/anticorruptionpolicy/policy/index.php>), полностью принимает положения Антикоррупционной политики ПАО «Россети» и ДЗО «ПАО «Россети» и обязуется обеспечивать соблюдение ее требований как со своей стороны, так и со стороны аффилированных с ним физических и юридических лиц, действующих по настоящему Договору, включая собственников, должностных лиц, работников и/или посредников.

8.3. При исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны, их аффилированные лица, работники или посредники не выплачивают, не предлагают выплатить и не разрешают выплату каких-либо денежных средств или ценностей (прямо или косвенно) любым лицам для оказания влияния на действия или решения этих лиц с целью получить какие-либо неправомерные преимущества или достичь иные неправомерные цели.

Стороны отказываются от стимулирования каким-либо образом работников друг друга, в том числе путем предоставления денежных сумм, подарков, безвозмездного выполнения в их адрес работ (услуг) и другими, не поименованными здесь способами, ставящими работника в определенную зависимость и направленными на обеспечение выполнения этим работником каких-либо действий в пользу стимулирующей его стороны (Исполнителя и Заказчика).

8.4. В случае возникновения у одной из Сторон подозрений, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 8.1 - 8.3 Антикоррупционной оговорки, указанная Сторона обязуется уведомить другую Сторону в письменной форме. После

письменного уведомления Сторона имеет право приостановить исполнение настоящего Договора до получения подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет. Это подтверждение должно быть направлено в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты направления письменного уведомления.

В письменном уведомлении Сторона обязана сослаться на факты и/или предоставить материалы, достоверно подтверждающие или дающие основание предполагать, что произошло или может произойти нарушение каких-либо положений пунктов 8.1, 8.2 Антикоррупционной оговорки любой из Сторон, аффилированными лицами, работниками или посредниками.

8.5. В случае нарушения одной из Сторон обязательств по соблюдению требований Антикоррупционной политики, предусмотренных пунктами 8.1, 8.2 Антикоррупционной оговорки, и обязательств воздерживаться от запрещенных в пункте 8.3 Антикоррупционной оговорки действий и/или неполучения другой стороной в установленный срок подтверждения, что нарушения не произошло или не произойдет, Исполнитель или Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор в одностороннем порядке полностью или в части, направив письменное уведомление о расторжении. Сторона, по чьей инициативе был расторгнут настоящий Договор, в соответствии с положениями настоящего пункта вправе требовать возмещения реального ущерба, возникшего в результате такого расторжения.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

9.1. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение Сторонами своих обязательств по Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

9.2. В случае несоблюдения обязательств по Договору Исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе возмещает неполученные доходы, которые Заказчик получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода), а также возмещает понесенные Заказчиком расходы, включая уплату пеней и штрафов, и иные убытки.

9.3. В случае переуступки Исполнителем права требования по Договору с нарушением условий, указанных в п. 5.1.3 Договора, Заказчик вправе начислить и взыскать с Исполнителя штраф за каждое нарушение в размере 1% от Цены Договора.

9.4. В случае просрочки оплаты оказанных услуг Заказчик уплачивает неустойку в размере 1/360 ключевой ставки, установленной Банком России на день просрочки исполнения обязательства, от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки до полной оплаты оказанных Услуг.

9.5. Если иное не установлено иными положениями Договора, при нарушении Исполнителем договорных обязательств Заказчик вправе требовать от Исполнителя оплаты:

- в случае непредставления или неполного предоставления Исполнителем информации об отнесении привлекаемых соисполнителей к субъектам малого и среднего предпринимательства в соответствии с п.3.9 Договора, Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 0,1% от цены Договора за каждое нарушение;

- за несоблюдение Исполнителем установленных по Договору сроков оказания услуг (в т. ч. этапов услуг) – неустойки в размере 0,1% от цены Договора за каждый день просрочки до надлежащего исполнения обязательства;

- за каждое нарушение иных условий Договора – штраф в размере 1% от цены Договора.

9.6. Уплата неустойки не освобождает ни одну из Сторон Договора от надлежащего исполнения условий его в полном объеме.

9.7. В случае неисполнения Исполнителем обязанностей, установленных п. 5.1.5 настоящего Договора, Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения настоящего Договора письменно уведомив об этом Исполнителя. Договор считается расторгнутым по истечении 5 (пяти) календарных дней с момента получения Исполнителем указанного письменного уведомления Заказчика.

9.8. Если окажется, что какое-либо из заверений и гарантий, данных Исполнителем в Договоре, не соответствует действительности или Исполнитель не выполнит обязательств, взятых на себя в соответствии с п. 7.1 Договора, Заказчик вправе отказаться от исполнения Договора и требовать от Исполнителя возмещения убытков в полном размере. Признание недействительным Договора (или его части) не влечет недействительность положения о праве на возмещение убытков, которое рассматривается Сторонами как отдельное соглашение о возмещении убытков в случае невыполнения или ненадлежащего выполнения Исполнителем обязательств, взятых на себя в соответствии с п. 7.1 Договора, что повлекло признание недействительным Договора или его части в судебном порядке.

9.9. Если Исполнитель нарушит гарантии (любую одну, несколько или все вместе), указанные в п. 7.2 настоящего Договора, и это повлечет:

- предъявление налоговыми органами требований к Заказчику об уплате налогов, сборов, страховых взносов, штрафов, пеней, отказ в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов и(или)
- предъявление третьими лицами, купившими у Заказчика товары (работы, услуги), имущественные права, являющиеся предметом настоящего Договора, требований к Заказчику о возмещении убытков в виде начисленных по решению налогового органа налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, а также возникших из-за отказа в возможности признать расходы для целей налогообложения прибыли или включить НДС в состав налоговых вычетов,

то Исполнитель обязуется возместить Заказчику указанные имущественные потери, которые последний понес вследствие таких нарушений.

9.10. Исполнитель в соответствии со ст. 406.1 Гражданского кодекса Российской Федерации возмещает Заказчику все имущественные потери последнего, возникшие в случаях, указанных в п. 9.9 настоящего Договора, в размере предъявленных к Заказчику требований и недополученных Заказчиком сумм. При этом факт оспаривания или неоспаривания налоговых доначислений в налоговом органе, в том числе вышестоящем, или в суде, а также факт оспаривания или неоспаривания в суде претензий третьих лиц не влияет на обязанность Исполнителя возместить имущественные потери Заказчика.

9.11. Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за ненадлежащее оформление и несвоевременное предоставление в соответствии с условиями Договора счетов-фактур в размере не принятых к вычету сумм налога на добавленную стоимость по соответствующему счету-фактуре, при этом Заказчик не обязан доказывать факт отказа налоговых органов в предоставлении вычетов или возмещения Заказчику из бюджета указанных выше сумм налога.

9.12. Стоимость подлежащих оплате Заказчиком оказанных Исполнителем услуг по Договору может быть уменьшена Заказчиком на сумму начисленных в отношении Исполнителя неустоек, убытков и иных санкций (в том числе, путем проведения зачета встречных однородных требований). Если стоимость услуг по Договору ниже суммы наложенных неустоек, убытков и иных санкций, Заказчик вправе выставить Исполнителю счет на оплату санкций, превышающих стоимость услуг по Договору.

9.13. Ответственность Сторон в иных случаях определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

10.1. Стороны освобождаются от ответственности, если неисполнение, либо

ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств вызвано действиями обстоятельств непреодолимой силы (п. 3 ст. 401 ГК РФ).

Сторона, ссылающаяся на обстоятельства непреодолимой силы, обязана в течение 5 (пяти) дней с момента возникновения таких обстоятельств, проинформировать другую Сторону Договора о наступлении подобных обстоятельств в письменной форме с предоставлением оформленного в установленном порядке документа, подтверждающего возникновение обстоятельств непреодолимой силы, от Торгово-промышленной палаты Российской Федерации или иного компетентного органа. Извещение должно содержать данные о наступлении и о характере (виде) обстоятельств непреодолимой силы, а также, по возможности, оценку их влияния на исполнение Стороной своих обязательств по Договору и на срок исполнения обязательств.

При прекращении действия таких обстоятельств, Сторона должна без промедления известить об этом другую Сторону в письменной форме. В этом случае в уведомлении необходимо указать срок, в который она предполагает исполнить обязательства по Договору либо обосновать невозможность их исполнения.

10.2. В случаях, предусмотренных в пункте 10.1 настоящего Договора, срок исполнения Сторонами обязательств по Договору отодвигается соразмерно времени действия обстоятельств непреодолимой силы и времени, необходимого для ликвидации их последствий. Если обстоятельства непреодолимой силы будут действовать более 2 (двух) месяцев, любая из Сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего исполнения Договора без возникновения обязательств по возмещению убытков, связанных с прекращением Договора.

10.3. Сторона лишается права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы в случае невыполнения такой Стороной обязанности уведомления другой Стороны об обстоятельствах непреодолимой силы в установленный Договором срок.

Стороны не освобождаются от ответственности за невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств, срок исполнения которых наступил до возникновения обстоятельств непреодолимой силы.

## **11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

11.1. Все споры, разногласия, претензии и требования, возникающие из настоящего Договора или прямо или косвенно связанные с ним, в том числе касающиеся его заключения, существования, толкования, изменения, исполнения, нарушения, расторжения, прекращения и действительности, по выбору истца подлежат разрешению в Арбитражном суде Томской области в соответствии с законодательством или в порядке арбитража (третейского разбирательства) в Арбитражном центре при Российском союзе промышленников и предпринимателей (РСПП) в соответствии с его правилами, действующими на дату начала арбитража.

Стороны соглашаются, что документы и иные материалы в рамках арбитража могут направляться по следующим адресам электронной почты:

Заказчик: [trk@trk.tom.ru](mailto:trk@trk.tom.ru);

Исполнитель: \_\_\_\_\_.

Вынесенное третейским судом решение будет окончательным и обязательным для Сторон.

Заявление о выдаче исполнительного листа на принудительное исполнение решения третейского суда по выбору взыскателя может быть подано в компетентный суд по адресу должника или его имущества, в компетентный суд, на территории которого принято решение третейского суда, либо в компетентный суд по адресу взыскателя.

11.2. Досудебный порядок урегулирования спора является обязательным. Срок ответа на претензию – 10 (десять) календарных дней с даты ее получения. Спор по имущественным требованиям Заказчика может быть передан на разрешение суда по истечении 20 (двадцати) календарных дней с даты направления Заказчиком претензии

(требования) Исполнителю.

## **12. ТОЛКОВАНИЕ ДОГОВОРА**

12.1. Все документы, корреспонденция и переписка, а также вся прочая документация, которая должна быть подготовлена и представлена по настоящему Договору, ведутся на русском языке, и настоящий Договор толкуется в соответствии с нормами этого языка.

12.2. Настоящий Договор в соответствии со ст. 431 ГК РФ подлежит толкованию с учетом буквального значения содержащихся в нем слов и выражений.

## **13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

13.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами всех обязательств по нему.

13.2. Настоящий Договор со всеми его дополнительными соглашениями и приложениями представляет собой единое соглашение между Исполнителем и Заказчиком в отношении предмета Договора и заменяет собой всю переписку, переговоры и соглашения (как письменные, так и устные) сторон по этому предмету, имевшие место до дня подписания Договора.

13.3. Любые изменения, дополнения и приложения к настоящему Договору действительны при условии, если они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными представителями обеих Сторон.

13.4. Стороны согласовали, что помимо оснований, предусмотренных законом или настоящим Договором, Заказчик вправе в любое время в одностороннем внесудебном порядке отказаться от Договора в соответствии с положениями статьи 450.1 ГК РФ в случае потери интереса Заказчика в исполнении Договора, в том числе, по обстоятельствам, не зависящим от Исполнителя, без возмещения Исполнителю каких-либо расходов и компенсаций, если иное не предусмотрено императивной нормой закона. В этом случае Заказчик обязан предупредить Исполнителя.

Под потерей интереса в настоящем пункте Стороны понимают утрату Заказчиком необходимости в получении товаров, работ, услуг, в том числе, вследствие отказа третьих лиц от работ/услуг Заказчика (например, отказа от договора технологического присоединения/оказания дополнительных услуг), изменения (отказа в изменении/утверждении) инвестиционной программы Заказчика в установленном законом порядке, действий и решений органов власти или уполномоченных организаций (например, отказ в предоставлении земельного участка, в разрешении на строительство, в утверждении документации), а также вследствие изменения иных обстоятельств, что делает выполнение Договора слишком обременительным либо лишает Заказчика в значительной степени того, на что он рассчитывал при заключении Договора.

13.5. Стороны обязаны письменно уведомлять друг друга об изменении реквизитов, места нахождения, почтового адреса, номеров телефонов в течение 3 (трех) рабочих дней с даты таких изменений.

13.6. При заключении, исполнении и расторжении настоящего Договора Стороны могут использовать документооборот с применением электронной подписи в соответствии с законодательством РФ (за исключением первичных учетных документов).

13.7. Во всем остальном, что не предусмотрено Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

13.8. Договор составлен на русском языке в 2 (двух) экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

13.9. Все указанные в настоящем Договоре приложения являются его неотъемлемой частью.

Приложения к настоящему Договору:

- Приложение №1 – Техническое задание.  
 Приложение №2 – Форма акта сдачи-приемки оказанных услуг.  
 Приложение №3 – Форма предоставления информации.  
 Приложение №4 – Форма согласия на обработку персональных данных.  
 Приложение №5 – Требования при реализации удаленного доступа работников  
 Исполнителя к ИТ-инфраструктуре ПАО «Россети Томск».  
 Приложение №6 – Стоимость услуг за отчетный период.

#### 14. РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ЗАКАЗЧИК:

**ПАО «Россети Томск»**

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

\_\_\_\_\_

Место нахождения юридического лица:

634041, Томская область, г. Томск, пр.

Кирова, д. 36

Тел.: (3822) 43-19-92 Факс: (3822) 55-79-83

e-mail: [trk@trk.tom.ru](mailto:trk@trk.tom.ru)

ИНН/КПП 7017114672/701701001

р/с 40702810700000039369

Банке ГПБ (АО) в г. Москва

к/с 30101810200000000823

в ГУ Банка России по ЦФО

БИК 044525823

ОКПО 73749792

ОКВЭД 40.10.2, 40.10, 64.20.11, 80.42

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 М.П.

\_\_\_\_\_  
 М.П.

Приложение № 1  
к Договору возмездного оказания услуг  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

**на оказание услуги по технической поддержке и сопровождению  
информационной системы «Электронный оперативный журнал  
уровня ОСЦ (ЦУС)»**

ЗАКАЗЧИК:  
ПАО «Россети Томск»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Лист согласования</u> .....                                                                                                                                                 | 2  |
| <u>1. Общие сведения</u> .....                                                                                                                                                 | 5  |
| <u>1.1. Термины, определения и сокращения</u> .....                                                                                                                            | 5  |
| <u>1.2. Заказчик и Исполнитель</u> .....                                                                                                                                       | 7  |
| <u>1.3. Полное и краткое наименование Услуг</u> .....                                                                                                                          | 7  |
| <u>1.4. Место и сроки оказания Услуг</u> .....                                                                                                                                 | 7  |
| <u>2. Характеристика Услуг</u> .....                                                                                                                                           | 7  |
| <u>2.1. Цели оказания Услуг</u> .....                                                                                                                                          | 7  |
| <u>2.1.1. Целями оказания Услуг являются обеспечение непрерывности бизнес-процессов Заказчика, автоматизация которых осуществляется с использованием Объектов Услуг;</u> ..... | 7  |
| <u>2.2. Результаты оказания Услуг</u> .....                                                                                                                                    | 7  |
| <u>2.3. Общие требования к качеству Услуг</u> .....                                                                                                                            | 8  |
| <u>3. Общие требования к Услугам</u> .....                                                                                                                                     | 8  |
| <u>3.1. Общее описание Объекта Услуг</u> .....                                                                                                                                 | 8  |
| <u>3.2. Состав Объекта Услуг</u> .....                                                                                                                                         | 9  |
| <u>3.3. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности</u><br>11                                                                                        |    |
| <u>3.4. Зона охвата Услуг</u> .....                                                                                                                                            | 12 |
| <u>3.5. Ограничения в части оказания Услуг</u> .....                                                                                                                           | 13 |
| <u>3.6. Требования к численности и квалификации персонала Исполнителя</u> .....                                                                                                | 13 |
| <u>3.7. Требования к режимам работы Объекта Услуг</u> .....                                                                                                                    | 14 |
| <u>4. Требования к видам обеспечения</u> .....                                                                                                                                 | 14 |
| <u>4.1. Требование к документационному обеспечению</u> .....                                                                                                                   | 14 |
| <u>4.2. Требования к организационному обеспечению</u> .....                                                                                                                    | 14 |
| <u>5. Требования к защите информации и информационной безопасности</u> .....                                                                                                   | 15 |
| <u>5.1. Общие требования</u> .....                                                                                                                                             | 15 |
| <u>5.2. Требования к организации удалённого доступа</u> .....                                                                                                                  | 15 |
| <u>5.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя</u> .....                                                                                                                    | 15 |
| <u>6. Перечень и порядок оказания Услуг</u> .....                                                                                                                              | 16 |
| <u>6.1. Требования к перечню Услуг и содержанию работ</u> .....                                                                                                                | 16 |
| <u>6.2. Порядок оказания Услуг</u> .....                                                                                                                                       | 16 |
| <u>7. Перечень приложений</u> .....                                                                                                                                            | 16 |
| <u>Содержание Услуг</u> .....                                                                                                                                                  | 17 |

|                                                                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <u>Услуга 1. Техническая поддержка пользователей по работе ОЖУР ДЗО.....</u>                                           | <u>17</u> |
| <u>Услуга 2. Обеспечение работоспособности программных компонентов. Устранение инцидентов в работе Системы.....</u>    | <u>17</u> |
| <u>Услуга 3. Администрирование и конфигурирование Системы.....</u>                                                     | <u>19</u> |
| <u>Услуга 4. Функциональное сопровождение Системы.....</u>                                                             | <u>19</u> |
| <u>Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по сопровождению Объекта Услуг.....</u> | <u>21</u> |
| <u>Порядок оказания Услуг по сопровождению Объекта услуг.....</u>                                                      | <u>22</u> |
| <u>Формы отчётных документов.....</u>                                                                                  | <u>29</u> |
| <u>Форма 1. Сводный отчёт по объёму оказанных Услуг.....</u>                                                           | <u>29</u> |
| <u>Форма 2. Детальный отчёт по заявкам Пользователей за период с ____ по ____.....</u>                                 | <u>30</u> |

## 1. Общие сведения

### 1.1. Термины, определения и сокращения

Пример: Табл. 1 Термины, определения и сокращения

| Сокращение, термин           | Расшифровка сокращения, определение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| АО                           | Акционерное общество.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Аппаратные компоненты        | Оборудование и серверы, в том числе виртуальные.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| АРМ                          | Автоматизированное рабочее место.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| БД                           | База данных.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Версия ПО                    | Официально выпущенная версия ПО, имеющая определенный номер.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Время реакции                | Интервал времени между моментом регистрацией заявки пользователя Объекта Услуг специалистом Службы технической поддержки Исполнителя и моментом назначения заявки на Специалиста Службы технической поддержки Исполнителя.                                                                                                                                                                                                        |
| Время решения                | Время, в течение которого Служба технической поддержки Исполнителя должна решить запрос пользователя Объекта Услуг и описать решение без учёта времени уточнения у пользователя недостающей для решения запроса информации. Выполнение заявки также может откладываться (приостанавливаться) по другим, не зависящим от Исполнителя, причинам, из-за отсутствия пользователя или его неготовности к проведению необходимых работ. |
| ГК                           | Группа компаний «Россети».                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| День                         | В настоящем ТЗ днём называется рабочий день, если явно не указано иное.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Договор                      | Договор на оказание услуг, к которому данное ТЗ является неотъемлемым приложением.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Заказчик                     | ПАО «Россети Томск»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Запрос на изменение (ЗНИ)    | Заявка пользователя Объекта Услуг на выполнение доработки или изменения Объекта Услуг. ЗНИ включает в себя детали предлагаемого изменения.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Запрос на обслуживание (ЗНО) | Запрос пользователя Объекта Услуг на информацию, консультацию или действие по управлению доступом к функциям и данным Объекта Услуг, который не связан с возникновением сбоя в работе Объекта Услуг.                                                                                                                                                                                                                              |
| Заявка                       | Обращение, составляемое пользователем Объекта Услуг и передаваемое в Службу технической поддержки Исполнителя с целью дальнейшего получения Услуг от Исполнителя.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Злонамеренное действие       | Умышленное деяние, направленное на нанесение ущерба Заказчику.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ИБ                           | Информационная безопасность.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ИВИ                          | Информационно-вычислительная инфраструктура.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Инцидент                     | Незапланированное прерывание или снижение качества работы Объекта Услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ИС                           | Информационная система.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Исполнитель                  | Исполнитель по договору на оказание услуг, определяется в результате конкурсных процедур.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ИТ                           | Информационные технологии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ИТ-решение                   | Система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализованная посредством ИТ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ЛНА                          | Локальный нормативный акт.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| НСИ                          | Нормативно-справочная информация.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Обновление Объекта Услуг     | Новая версия Объекта Услуг, предназначенная для установки взамен либо в дополнение к существующей версии, в которой устранены выявленные дефекты ПО или выполнена доработка отдельных функций, направленная на повышение производительности или удобство эксплуатации.                                                                                                                                                            |
| Объект Услуг,                | Программное обеспечение Информационной системы ситуационно-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Сокращение, термин                      | Расшифровка сокращения, определение                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Объект                                  | аналитического центра «электронный оперативный журнал».                                                                                                                                                                                                                                    |
| ОЖУР ДЗО                                | Информационная система «Электронный оперативный журнал уровня ОСЦ (ЦУС)» для ДЗО ПАО «Россети»                                                                                                                                                                                             |
| Опротестованная заявка                  | Заявка Заказчика, не принятая им после исполнения, обоснованно возвращенная на доработку.                                                                                                                                                                                                  |
| ОРД                                     | Организационно-распорядительный документ.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ОС                                      | Операционная система.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ОЭ                                      | Опытная эксплуатация.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ПАО                                     | Публичное акционерное общество.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ПМИ                                     | Программа и методика испытаний.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ППО                                     | Прикладное программное обеспечение.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ПО                                      | Программное обеспечение.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Пользователь                            | Сотрудники Заказчика, использующие Объект Услуг в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций, Исполнителей Заказчика.                                                                                                                          |
| Порядок                                 | Порядок оказания Услуг, являющийся Приложением к настоящему ТЗ.                                                                                                                                                                                                                            |
| ПСИ                                     | Приёмо-сдаточные испытания.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ПЭ                                      | Промышленная эксплуатация.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| САСП                                    | Система автоматизации службы поддержки пользователей (Help Desk, Service Desk)                                                                                                                                                                                                             |
| Сбой                                    | Потеря Объектом Услуг или его частью способности функционировать в соответствии с эксплуатационной документацией или предоставить требуемый результат. Сбой часто служит причиной Инцидента.                                                                                               |
| Системное ПО                            | Системное программное обеспечение — ПО, необходимое для обеспечения функционирования сервера или АРМ (ОС, необходимые драйверы).                                                                                                                                                           |
| Служба технической поддержки            | Структурное или функциональное подразделение Исполнителя, предназначенное для оказания Услуг сопровождения Объекта Услуг в процессе его эксплуатации Пользователям.                                                                                                                        |
| Соглашение                              | Соглашение об уровне Услуг, Service Level Agreement (SLA), в котором определены целевые показатели качества услуг.                                                                                                                                                                         |
| Специалист Службы технической поддержки | Сотрудник Исполнителя, который осуществляет рассмотрение, анализ и обработку поступающих заявок Пользователей в Службу технической поддержки.                                                                                                                                              |
| СТО                                     | Стандарт Организации.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Стороны                                 | Совместно Заказчик и Исполнитель.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| СУБД                                    | Система управления базами данных.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ТЗ                                      | Техническое задание.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Услуги                                  | Услуги, оказываемые в соответствии с условиями данного ТЗ.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Фиктивная заявка                        | Заявка, самостоятельно созданная Специалистом Службы технической поддержки для искусственного увеличения объема оказанных услуг с целью обоснования нарушений Соглашения.                                                                                                                  |
| Час                                     | В настоящем ТЗ часом называется один час рабочего времени суток в рабочих днях недели (с понедельника по пятницу), если явно не указано иное.                                                                                                                                              |
| 1-я линия поддержки                     | Группа специалистов Заказчика/Исполнителя, принимающая заявки Пользователей, обеспечивающая регистрацию всех поступающих заявок, предоставляющая консультации и методические разъяснения, обеспечивающая эскалацию зарегистрированных заявок в соответствующую службу 2-й линии поддержки. |
| 2-я линия поддержки                     | Группа специалистов Исполнителя, устраняющая сбои в работе программного обеспечения, оказывающая сложные справочно-консультационные услуги и т.д., по заявкам, поступившим с 1-й линии поддержки, а также выполняющая администрирование и устанавливающая                                  |

| Сокращение, термин  | Расшифровка сокращения, определение                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | обновления.                                                                                                                           |
| 3-я линия поддержки | Группа специалистов Исполнителя, устраняющая ошибки в программном обеспечении и т.д., по заявкам, поступающим со 2-й линии поддержки. |

## **1.2. Заказчик и Исполнитель**

1.2.1. Заказчик: ПАО «Россети Томск».

1.2.2. Исполнитель: Исполнитель по договору на оказание услуг, определяется в результате конкурсных процедур.

## **1.3. Полное и краткое наименование Услуг**

1.3.1. Полное наименование: услуги по технической поддержке и сопровождению программного обеспечения информационной системы «Электронный оперативный журнал уровня ОСЦ (ЦУС)» для ПАО «Россети Томск» (далее – Система, ОЖУР ДЗО).

1.3.2. Краткое наименование: Услуги.

## **1.4. Место и сроки оказания Услуг**

1.4.1. Место оказания Услуг:

По согласованию с Заказчиком Услуги оказываются в удаленном режиме.

1.4.2. Сроки оказания Услуг: 12 месяцев с момента заключения Договора.

# **2. Характеристика Услуг**

## **2.1. Цели оказания Услуг**

2.1.1. Целями оказания Услуг являются обеспечение непрерывности бизнес-процессов Заказчика, автоматизация которых осуществляется с использованием Объектов Услуг;

## **2.2. Результаты оказания Услуг**

2.2.1. Результатами оказания Услуг являются:

- ИС Заказчика, функционирующий с соблюдением требований надежности в соответствии со степенью критичности Объекта Услуг для бизнеса;
- отработанные с соблюдением условий Соглашения заявки Пользователей;
- решённые с соблюдением условий Соглашения инциденты и устранённые сбои в работе Объекта.

## **2.3. Общие требования к качеству Услуг**

2.3.1. Качество оказываемых Исполнителем Услуг должно соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации и условиям заключенного Договора.

2.3.2. Общие требования к качеству оказываемых Исполнителем Услуг определены положениями следующих государственных стандартов:

- ГОСТ ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования»;

- ГОСТ 34.201-2020. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем»;
- ГОСТ Р 59793-2021. «Информационные технологии. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания»;
- ГОСТ Р 57193-2016. «Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002. «Информационная технология. Сопровождение программных средств».

2.3.3. Дополнительные и специальные требования к порядку, условиям и качеству оказания Исполнителем Услуг содержатся в карточках услуг в приложении 1 к настоящему ТЗ.

2.3.4. При оказании Услуг Исполнитель обязан соблюдать внутренние регламенты и процедуры, утверждённые Заказчиком. Необходимые документы с описанием регламентов и процедур предоставляются по требованию Исполнителя в согласованные сторонами сроки.

### 3. Общие требования к Услугам

#### 3.1. Общее описание Объекта Услуг

3.1.1. Общее описание и основные характеристики Объекта Услуг приведены в карточке Объекта (см. Таблица 2).

Таблица 2. Карточка Объекта Услуг

| № п/п | Наименование характеристики Объекта Услуг                               | Значение характеристики Объекта Услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Вид Объекта Услуг                                                       | Программное обеспечение на базе платформы QuaSy СППР                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2     | Полное наименование Объекта Услуг                                       | Программное обеспечение на базе платформы QuaSy СППР информационной системы «Электронный оперативный журнал уровня ОСЦ для ПАО «Россети Томск».<br>«Оперативный журнал центров управления сетями дочерних зависимых обществ ПАО «Россети» ОЖУР – ЦУС ДЗО (Q: OJUR-TSUS DZO A 1.0)»<br>- Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ № 2016662022 от 28.10.2016<br>Номер лицензии: 17.34Н.00.000.09                      |
| 3     | Сокращенное наименование Объекта Услуг                                  | ОЖУР ДЗО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4     | Местонахождение Объекта Услуг                                           | Определяется Заказчиком                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 5     | Реквизиты внутреннего документа Заказчика о переводе Объекта Услуг в ПЭ | Распоряжение ПАО «Россети» от 26.01.2016 № 27р «О вводе в постоянную эксплуатацию информационной системы «Электронный оперативный журнал Ситуационно-аналитического центра ПАО «Россети»                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6     | Общее описание Объекта Услуг                                            | Система распределенных интегрированных электронных оперативных журналов предназначена для организации деятельности оперативного и оперативно-технического персонала, деятельности персонала ситуационно-аналитических центров, центров мониторинга, контроля и управления, а также оперативных штабов крупномасштабных предприятий и организаций.<br>Адрес ресурса: <a href="https://ozhurdzo.rosseti.ru">https://ozhurdzo.rosseti.ru</a> |
| 7     | Класс Критичности в соответствии с Таблица                              | Критические для бизнеса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 3.2. Состав Объекта Услуг

3.2.1. Объект Услуг включает программные компоненты, указанные в

3.2.2. :

Таблица 3. Программные и аппаратные компоненты Объекта Услуг

| № п/п | Наименование компонента Объекта Услуг                                    | Наименование производителя компонента | Тип компонента Объекта Услуг | Категория компонента Объекта Услуг |
|-------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------------|
| 1     | Подсистема управления идентификацией, авторизацией и доступом: qSecurity |                                       | Программные компоненты       | Прикладное ПО                      |
| 2     | Подсистема ведения учётных записей и репозитариев: qReps                 |                                       | Программные компоненты       | Прикладное ПО                      |
| 3     | Подсистема II контура для организации деятельности персонала: qOJUR      |                                       | Программные компоненты       | Прикладное ПО                      |
| 4     | Подсистема отчётности: qReports                                          |                                       | Программные компоненты       | Прикладное ПО                      |
| 5     | Web-сервис интеграции qIntegration                                       |                                       | Программные компоненты       | Интеграционные механизмы           |

3.2.3. Перечень программных и аппаратных компонентов Объекта Услуг в разрезе категорий, в отношении которых оказываются Услуги сопровождения по настоящему ТЗ (приведены в п. 3.4).

3.2.4. Структурная схема Объекта Услуг приведена на рисунке ниже:

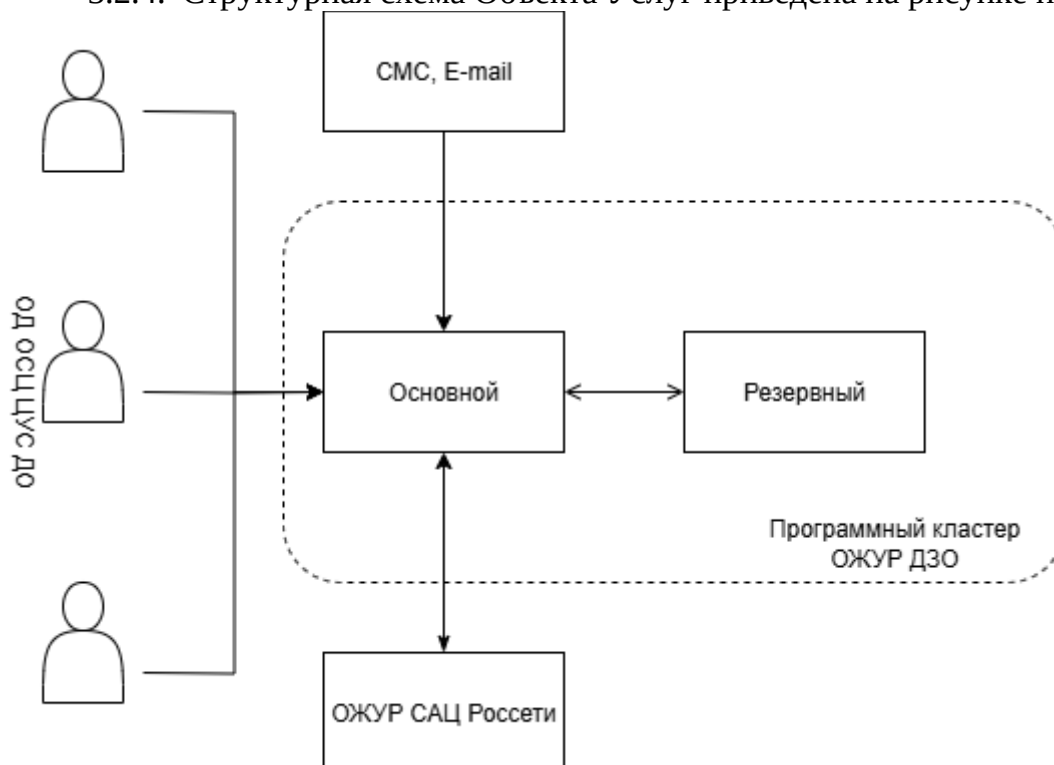


Рис. 1 Структурная схема ИС ОЖУР ДЗО

3.2.5. Функциональная схема Объекта Услуг приведена на рисунке ниже:

**Информационная система  
ЭЛЕКТРОННЫЙ ОПЕРАТИВНЫЙ ЖУРНАЛ ОСЦ (ЦУС) ДЗО**

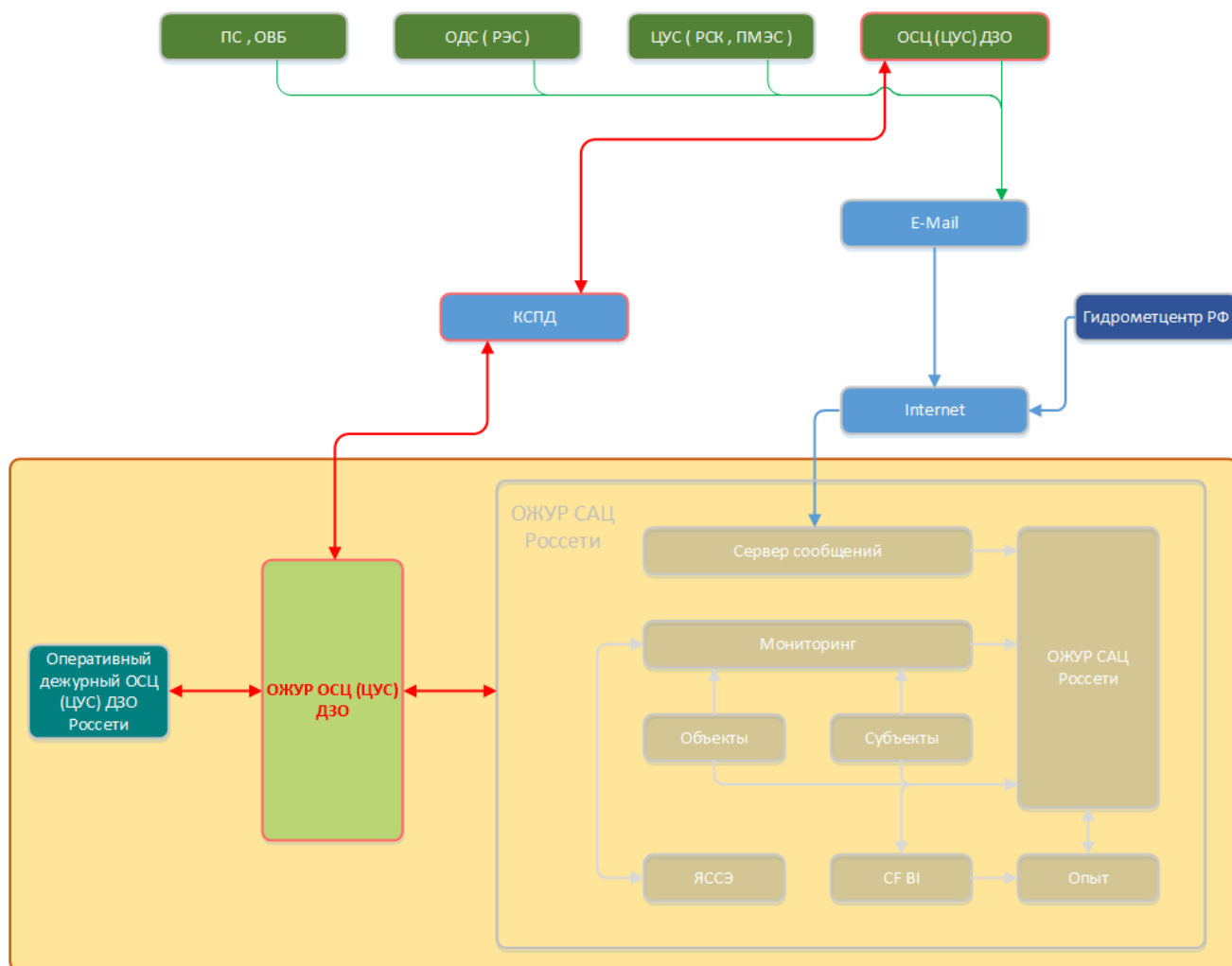


Рис. 2 Функциональная схема ИС ОЖУР ДЗО

### 3.3. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности

В отношении Объекта Услуг применимы требования в части соответствия основным стандартам непрерывности по классам Критичности для ИС, утверждённым в ПАО «Россети»:

- критически важные - приложения, работающие постоянно в режиме «боевого дежурства» 24x7x365, выход из строя которых влечёт за собой невозполнимые потери для бизнеса, в т.ч. угрозу жизни и здоровью персонала и населения;
- критические для бизнеса - критические для управления приложения, с режимом работы 24x7x365, выход из строя которых влечёт за собой значительные потери и ущерб для Заказчика;
- важные для бизнеса - обычные приложения, не требующие работы в реальном времени, с режимом работы 8x5;

- поддерживающие - не критические для управления приложения, в случае отказа которых ПАО «Россети» остается способным выполнять возложенную на него миссию без потери качества.

3.3.1. Основные стандарты непрерывности Объекта Услуг по классам Критичности, принятые у Заказчика, приведены в ниже (см. Таблица 2).

Таблица 4. Класс Критичности

| № п/п | Наименование характеристики           | Классификация критичности Объекта Услуг                  |                         |                    |                |
|-------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|----------------|
|       |                                       | Критически важные                                        | Критические для бизнеса | Важные для бизнеса | Поддерживающие |
| 1     | Целевая доступность                   | 99,96%                                                   | 99,73%                  | 99,20%             | 98,00%         |
| 2     | Возможные внеплановые простои в месяц | 18 мин                                                   | ~2 ч                    | ~6 ч               | ~14 ч          |
| 3     | Время восстановления при аварии (RTO) | 30 мин                                                   | 4 ч                     | 24 ч               | 72 ч           |
| 4     | Срок утраты данных при аварии (RPO)   | ~0                                                       | 8 ч                     | 24 ч               | 24 ч           |
| 5     | Требуемый режим работы системы        | 24x7x365                                                 | 24x7                    | 8x5                | 8x5            |
| 6     | Доступность ИТ специалистов           | 24x7                                                     | 24x7/8x5                | 8x5                | 8x5            |
| 7     | Время проведения техобслуживания      | В зависимости от Объекта Услуг 23:00-03:00 / 20:00-06:00 |                         |                    |                |

### 3.4. Зона охвата Услуг

3.4.1. Программные, аппаратные и инженерные компоненты Объекта Услуг, в отношении которых оказываются Услуги в соответствии с настоящим ТЗ, указаны в Таблица 5 «Зона охвата Услуг».

Таблица 5. Зона охвата Услуг \*

| № п/п | Категория компонента Объекта Услуг | Входит в зону охвата Услуг | Наименование компонентов Объекта Услуг                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Прикладное ПО                      | [v]                        | 1. Подсистема управления идентификацией, авторизацией и доступом: qSecurity<br>2. Подсистема ведения учётных записей и репозитариев: qReps<br>3. Подсистема II контура для организации деятельности персонала: qOJUR<br>4. Подсистема отчётности: qReports<br>5. Web-сервис интеграции qIntegration |

\*Компоненты Объекта, в отношении которых в соответствии с настоящим ТЗ оказываются Услуги, отмечены в Зоне охвата Услуги знаком [v]. В противном случае – знаком [x].

### 3.5. Ограничения в части оказания Услуг

3.5.1. Услуги не включают работы по настройке, ремонту или замене каких-либо аппаратных компонентов Объекта Услуг.

3.5.2. Услуги не включают устранение последствий, возникших в результате:

- злонамеренных действий Заказчика или третьих лиц по отношению к Объекту Услуг;
- действий Заказчика или третьих лиц, если они были совершены вопреки эксплуатационной документации на Объект Услуг;
- проблем, относящихся к сторонним программным, аппаратным или инженерным компонентам, не входящим в состав Объекта Услуг;
- использования Заказчиком в составе Объекта Услуг аппаратных компонентов, не соответствующих требованиям к Объекту Услуг;

- использования Заказчиком Объекта Услуг в среде, способом или в целях, для которых Объект Услуг не был предназначен;
- установки, перенастройки, модификации программных, аппаратных или инженерных компонентов Объекта Услуг без предварительного уведомления Исполнителя.

3.5.3. Исполнение задач, связанных с устранением вышеуказанных последствий, реализуется вне параметров Соглашения и не является штатным процессом оказания Услуг.

3.5.4. Услуги не включают обучение Пользователей работе с Объектом Услуг, а также не включают выдачу сертификатов, подтверждающих квалификацию Пользователей для работы с Объектом Услуг.

3.5.5. Услуги не включают участие специалистов Исполнителя в различного рода мероприятиях Заказчика, связанных с Объектом Услуг, например, в программах тестирования возможностей Объекта Услуг, в совещаниях, посвященных проектам внедрения смежных ИС Заказчика, если иное не указано в составе конкретной услуги. Все задачи, связанные с Услугами, подаются Заказчиком в виде заявок в Службу технической поддержки Исполнителя, в том числе и по вопросам взаимодействия Объекта Услуг со смежными ИС Заказчика.

### **3.6. Требования к численности и квалификации персонала Исполнителя**

3.6.1. Уровень квалификации и количество персонала Исполнителя должны быть достаточными для успешного оказания Услуг.

3.6.2. Состав специалистов Службы технической поддержки определяется Исполнителем в зависимости от линии технической поддержки и содержания оказываемых Услуг.

3.6.3. Порядок оказания Услуг Исполнителем должен соответствовать принятой у Заказчика сервисно-ресурсной модели управления ИТ ГК, функционирующей по модульному принципу:

Табл. 6 Сервисно-ресурсная модель управления ИТ

|                     |                                                                        |                                                         |                                                            |                         |                                                                       |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1-я линия поддержки | Служба поддержки пользователей<br>Группа мониторинга ИТ-инфраструктуры |                                                         |                                                            | САСП<br>Заказчика)      | Служба организации сервисной деятельности, выделенный сервис-менеджер |
| 2-я линия поддержки | Группа поддержки ИТ-инфраструктуры                                     |                                                         | Группа функционально го развития и поддержки Пользователей |                         |                                                                       |
| 3-я линия поддержки | Производител и системного ПО и оборудования                            | Служба эксплуатации ЦОД, производители оборудования ЦОД | Производители функционально го ПО, средств разработки      | Возможны сторонние САСП |                                                                       |

### **3.7. Требования к режимам работы Объекта Услуг**

3.7.1. Определены следующие режимы работы Объекта Услуг:

- штатный;
- аварийный;
- режим обслуживания.

3.7.2. Основным режимом Объекта Услуг является штатный режим. В этом режиме работают все настроенные функции Объекта Услуг.

3.7.3. Аварийный режим работы Объекта Услуг характеризуется отказом одной или нескольких функций Объекта.

3.7.4. Режим обслуживания Объекта Услуг должен использоваться для выполнения операций настройки, обновления, обслуживания программных компонентов Объекта. В данном режиме функции Объекта полностью или частично становятся недоступными для Пользователей. Технологические перерывы на обслуживание должны быть согласованы с Заказчиком.

3.7.5. Все необходимые регламентные работы должны проводиться после согласования с Заказчиком в части объема, состава, времени и продолжительности.

## **4. Требования к видам обеспечения**

### **4.1. Требование к документационному обеспечению**

4.1.1. Обновление и доработка Объекта Услуг должны сопровождаться:

- предоставлением информации Пользователям по составу устанавливаемых обновлений / выполненных доработок Объекта Услуг в формате документа «Список изменений»;
- передачей Исполнителем Заказчику обновленного пакета эксплуатационной документации, если обновление или доработка Объекта Услуг включает создание новых или изменение существующих прикладных функций Объекта Услуг, требующих соответствующих изменений в документации.

### **4.2. Требования к организационному обеспечению**

4.2.1. Стороны до начала оказания Услуг обмениваются сведениями об ответственных за оказание Услуг лицах, их контактных телефонах и адресах электронной почты.

4.2.2. Взаимодействие Сторон должно быть организовано в соответствии с Порядком оказания услуг, приведённом в приложении 3 к настоящему ТЗ.

## **5. Требования к защите информации и информационной безопасности**

### **5.1. Общие требования**

5.1.1. Требования к защите информации и конфиденциальности, указанные в данном разделе ТЗ, дополняют требования, указанные в соответствующем разделе Договора. В случае противоречия требований данного раздела с положениями Договора, считать верными положения Договора.

5.1.2. Оказание Услуг должно выполняться в соответствии с Правилами информационной безопасности, утверждёнными внутренним документом Заказчика.

5.1.3. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе оказания Услуг, в случае передачи информации, составляющей коммерческую тайну, Исполнитель обязуется подписать соответствующее соглашение по утверждённой у Заказчика форме.

5.1.4. Исполнитель обязан провести инструктаж работникам, привлекаемым к оказанию Услуг (в том числе удаленно) по соблюдению Правил информационной

безопасности и режима конфиденциальности информации, установленных Заказчиком, и предоставить Заказчику расписки об ознакомлении работников с локальными нормативными актами Заказчика о защите конфиденциальной информации.

5.1.5. Любая информация о функционировании информационной инфраструктуры Заказчика, ставшая известной Исполнителю, не должна без разрешения или поручения Заказчика передаваться третьим лицам. При этом, информация, содержащаяся в заявках Заказчика в Службу технической поддержки Исполнителя, в случае если такие заявки входят в состав Услуг, может быть передана представителям производителя используемого ПО, если такие действия (передача информации) требуются для оказания Услуг.

## **5.2. Требования к организации удалённого доступа**

5.2.1. Требования к режиму удалённого доступа в части организации защищённого доступа сторонних организаций в КСПД Заказчика должны соответствовать утвержденному Заказчиком Регламенту защищённого удаленного доступа.

## **5.3. Требования к АРМ специалистов Исполнителя**

5.3.1. АРМ специалистов Исполнителя, используемые для оказания Услуг (в том числе удаленно) должны соответствовать следующим требованиям:

- на АРМ должно быть установлено антивирусное ПО, включенное в реестр российского ПО, с ежедневно обновляемыми антивирусными базами;
- используемая ОС должна иметь установленные актуальные обновления безопасности;
- АРМ должен находиться на территории, определённой условиями договора и/или технического задания. Не допускается указание услуг с использованием мобильных АРМ или общедоступных АРМ.

## **6. Перечень и порядок оказания Услуг**

### **6.1. Требования к перечню Услуг и содержанию работ**

6.1.1. Перечень Услуг, оказываемых Исполнителем в соответствии с настоящим ТЗ, приведён в Карте Услуг (см. Таблица 7).

Таблица 7. Карта Услуг \*

| № п/п | Наименование Услуг                                                                           | Шифр Услуг | Входит в объём ТЗ |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------|
| 1     | Услуга 1. Техническая поддержка пользователей                                                |            | ДА                |
| 2     | Услуга 2. Обеспечение работоспособности программных компонентов Системы. Решение инцидентов. |            | ДА                |
| 3     | Услуга 3. Администрирование и конфигурирование Системы.                                      |            | ДА                |
| 4     | Услуга 4. Функциональное сопровождение Системы.                                              |            | ДА                |

6.1.2. Содержание Услуг и перечень связанных с их оказанием работ приведены в приложении 1 к настоящему ТЗ.

### **6.2. Порядок оказания Услуг**

6.2.1. Порядок оказания Услуг приведён в приложении 3 к настоящему ТЗ.

6.2.2. Исполнитель в соответствии с указанным в карточках Услуг (см. приложение 1) графиком активирования осуществляет подготовку, согласование и предоставление Заказчику отчётных документов. Формы отчётных документов приведены в приложении 4 к настоящему ТЗ.

## **7. Перечень приложений**

Приложение 1. Содержание Услуг;

Приложение 2. Перечень документов, передаваемых Заказчиком Исполнителю для оказания услуг по сопровождению Объекта Услуг;

Приложение 3. Порядок оказания Услуг по сопровождению Объекта Услуг;

Приложение 4. Формы отчётных документов;

## Содержание Услуг

### Услуга 1. Техническая поддержка пользователей по работе ОЖУР ДЗО

Таблица 8

| Название                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код (ы)услуги                        | HD_OZHURDZO_1 - HD_OZHURDZO_14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Название Услуги                      | Техническая поддержка пользователей по работе ОЖУР ДЗО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Категория                            | Бизнес-услуга                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Функциональный заказчик              | ДЗО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Состав Услуги                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Повторная связь с инициатором обращений для уточнения деталей обращения или получения подтверждения о выполнении работ</li> <li>- Предоставление статистики обращений</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| График оплаты                        | Ежеквартальный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Режим оказания Услуги                | 8x5, регулярное оказание в рабочее время Функционального заказчика в соответствии с основным графиком работы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Соглашение об уровне оказания услуги | <p>Целевое исполнение заявок в срок в отчётном периоде, не менее – 97,7%;</p> <p>Время реакции – 15 мин;</p> <p>Время решения: критические заявки – 2 ч;</p> <p>Время решения: важные заявки – 2 ч;</p> <p>Время решения: обычные заявки – 8 ч;</p> <p>Целевое количество фиктивно выполненных заявок, не более – 0;</p> <p>Целевое количество опротестованных заявок, не более – 5 шт. или 3%.</p> <p>В случае высокой трудоёмкости работ, время решения может быть увеличено по согласованию с Заказчиком с внесением соответствующей информации в САСП</p>                                                                                    |
| Объем услуги                         | Техническая поддержка пользователей программных продуктов, указанных разделе 1 «Описание состава ОЖУР ДЗО» настоящего документа, без ограничения числа обращений                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Порядок оказания услуги              | В соответствии с Приложением № 3 к ТЗ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Штрафные санкции                     | <p>10 % от стоимости Услуги в отчётном периоде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исполнение заявок в срок менее целевого – до 10%;</li> </ul> <p>ИЛИ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- количество фиктивных заявок более 0 шт.;</li> </ul> <p>ИЛИ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- количество опротестованных заявок более 5 шт. или 3 %.</li> </ul> <p>20 % от стоимости услуги в отчётном периоде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исполнение заявок в срок менее целевого – более 10%.</li> </ul> <p>Максимальный штраф по Услуге – не более 30 % от стоимости Услуги в отчётном периоде.</p> |

### Услуга 2. Обеспечение работоспособности программных компонентов. Устранение инцидентов в работе Системы

Таблица 9

| Название                | Описание                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код услуги              | HD_OZHURDZO_INC_1 - HD_OZHURDZO_INC_14                                                                                                                                                          |
| Название Услуги         | Обеспечение работоспособности программных компонентов. Устранение инцидентов в работе Системы                                                                                                   |
| Категория               | Бизнес-услуга.                                                                                                                                                                                  |
| Функциональный заказчик | ДЗО                                                                                                                                                                                             |
| Состав Услуги           | 1. Разработка и реализация (по согласованию с Заказчиком) мероприятий, направленных на обеспечение необходимой производительности и повышение эффективности работы системы. Устранение ошибок в |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>настройках программного обеспечения системы, выявленных в результате мониторинга и анализа данных мониторинга.</p> <p>2. Диагностика и устранение неполадок Системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ликвидация неполадок и сбоев в работе, устранение неисправностей и корректировка ошибок функционала Системы, работы системных и прикладных компонентов Системы, исправление ошибок, зарегистрированных в лог-файлах Системы, и сообщений системы диагностики;</li> <li>- установка и конфигурация программного обеспечения (патчей или новых релизов программного обеспечения), необходимого для восстановления нормального функционирования программных компонентов Системы (база данных, серверная часть прикладное ПО);</li> <li>- проверка функциональности и работоспособности Системы после проведения работ;</li> <li>- по требованию Заказчика, привлечение специалистов вендора прикладного ПО для консультаций, устранения критичных ошибок и проведения наиболее критичных работ;</li> <li>- комплексное функциональное тестирование по результатам изменений в Системе или ее окружении;</li> <li>- перезапуск сервисов системы, подготовка информации для анализа аварийной ситуации.</li> </ul> <p>3.Создание резервных копий, данных и конфигураций Системы, восстановление инсталляций и конфигураций, прикладного программного обеспечения и данных.</p> |
| График оплаты                        | Ежеквартальный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Режим оказания Услуги                | 8x5, регулярное оказание в рабочее время Функционального заказчика в соответствии с основным графиком работы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Соглашение об уровне оказания услуги | <p>Целевая доступность – 99,73%;</p> <p>Время реакции – 15 мин;</p> <p>Время решения: критические заявки – 1 ч;</p> <p>Время решения: важные заявки – 2 ч;</p> <p>Время решения: обычные заявки – 4 ч;</p> <p>Целевое исполнение заявок в срок в отчётном периоде, не менее – 97%;</p> <p>Целевое количество фиктивно выполненных заявок, не более – 0;</p> <p>Целевое количество опротестованных заявок, не более – 5 шт. или 3%.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Объем услуги                         | Количество обращений не ограничено.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Порядок оказания услуги              | В соответствии с Приложением № 3 к ТЗ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Штрафные санкции                     | <p>10 % от стоимости Услуги в отчётном периоде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исполнение заявок в срок менее целевого – до 10%;</li> </ul> <p>ИЛИ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- количество фиктивных заявок более 0 шт.;</li> </ul> <p>ИЛИ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- количество опротестованных заявок более 5 шт. или 3 %.</li> </ul> <p>ИЛИ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность ниже целевой (отклонение до 0,2).</li> </ul> <p>20 % от стоимости услуги в отчётном периоде:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- исполнение заявок в срок менее целевого – более 10%.</li> </ul> <p>ИЛИ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доступность значительно ниже целевой (отклонение более чем на 0,2).</li> </ul> <p>Максимальный штраф по Услуге – не более 30 % от стоимости Услуги в отчётном периоде.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Услуга 3. Администрирование и конфигурирование Системы

Таблица 10

| Название                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код услуги                           | HD_OZHURDZO_ADM_1 - HD_OZHURDZO_ADM_14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Название Услуги                      | Администрирование и конфигурирование ОЖУР ДЗО ПАО «Россети»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Категория                            | Бизнес-услуга.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Функциональный заказчик              | ДЗО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Состав Услуги                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Исполнитель обеспечивает выполнение комплекса мер по планированию, согласованию и проведению изменений и конфигурационных настроек программных компонентов Системы (ОС, база данных, прикладное ПО) (без ограничения количества обращений). В частности:</li> <li>- управление учетными записями (создание, удаление, изменение и т.п.) в Системе;</li> <li>- ведение\создание групп доступа в Системе, предоставление доступа к разделам и объектам Системы</li> </ul> |
| График оплаты                        | Ежеквартальный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Режим оказания Услуги                | 8х5, регулярное оказание в рабочее время Заказчика в соответствии с основным графиком работы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Соглашение об уровне оказания услуги | <p>Время реакции – 30 мин;<br/> Время решения: критические заявки – 4 ч;<br/> Время решения: важные заявки – 8 ч;<br/> Время решения: обычные заявки – 16 ч;<br/> Целевое исполнение заявок в срок в отчётном периоде, не менее – 97%;<br/> Целевое количество фиктивно выполненных заявок, не более – 0;<br/> Целевое количество опротестованных заявок, не более – 5 шт. или 3%.</p>                                                                                                                           |
| Объем услуги                         | Количество обращений не ограничено.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Порядок оказания услуги              | В соответствии с Приложением № 3 к ТЗ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Штрафные санкции                     | <p>10 % от стоимости Услуги в отчётном периоде:<br/> - исполнение заявок в срок менее целевого – до 10%;<br/> ИЛИ<br/> - количество фиктивных заявок более 0 шт.;<br/> ИЛИ<br/> - количество опротестованных заявок более 5 шт. или 3 %.</p> <p>20 % от стоимости услуги в отчётном периоде:<br/> - исполнение заявок в срок менее целевого – более 10%.</p> <p>Максимальный штраф по Услуге – не более 30 % от стоимости Услуги в отчётном периоде.</p>                                                         |

## Услуга 4. Функциональное сопровождение Системы

Таблица 11

| Название                | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Код услуги              | HD_OZHURDZO_FUNC_1 - HD_OZHURDZO_FUNC_14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Название Услуги         | Функциональное сопровождение ОЖУР ДЗО ПАО «Россети»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Категория               | Бизнес-услуга.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Функциональный заказчик | ДЗО                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Состав Услуги           | <p>1.Поддержка лицензий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предоставление новых версий ПО, выходящих в течение срока действия лицензионной поддержки;</li> <li>– предоставление обновлений (Service Packs) и исправлений (Patches) ПО, выходящих в течение срока действия лицензионной поддержки;</li> <li>– консультирование персонала Заказчика производителем ПО.</li> </ul> <p>2. Сопровождение функциональных обновлений системы в части установки отдельных обновлений на функциональные модули в случае необходимости и по мере выхода обновлений ПО производителя.</p> <p>3.Обслуживание по запросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– устранение ошибок пользователей по запросу;</li> <li>– экспорт данных в форматы, поддерживаемые системой.</li> </ul> |

| Название                             | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– изменение стилей и настроек визуализации Системы, изменение типовых свойств и настроек Системы (например, название разделов, размеры шрифтов, изменение типовых цветовых схем, и т.п.);</li> <li>– предоставление отчетов безопасности Системы (например, списки доступа к разделам и объектам Системы и права доступа конкретных пользователей к Системе и т.п., а также отчеты безопасности системного и прикладного ПО);</li> <li>– актуализация существующих алгоритмов интеграционных модулей Системы;</li> <li>– выполнение настроек информационной безопасности и реализации механизмов безопасности в рамках имеющегося функционала системы.</li> </ul> <p>4. Ввод и обновление информации, предоставляемой Заказчиком.</p> <p>5. Проверка данных, содержащихся в системе, по критериям, заданным Заказчиком, с выдачей детализированного описания ошибок с указанием вида ошибки.</p> <p>6. Исполнитель осуществляет инспекцию Системы посредством реализации следующих мер:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Индивидуальная диагностика программных составляющих Системы</li> <li>✓ Проверка установленного программного обеспечения и определение необходимости установки коррекционных программ</li> <li>✓ Анализ журнала событий и ошибок Системы</li> <li>✓ Обсуждение по телефону результатов инспекции с Заказчиком и предоставление квалифицированных рекомендаций.</li> <li>✓ Формирование отчета о результатах инспекции Системы.</li> </ul> <p>7. Консультирование пользователей Системы.</p> <p>8. Поддержание актуальности технической документации.</p> <p>- Периодичность проведения мероприятий: 1 раз в месяц.</p> |
| График оплаты                        | Ежеквартальный.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Режим оказания Услуги                | 8x5, регулярное оказание в рабочее время Функционального заказчика в соответствии с основным графиком работы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Соглашение об уровне оказания услуги | <p>Время реакции – 30 мин;</p> <p>Время решения: критические заявки – 20 дней;</p> <p>Время решения: важные заявки – 30 дней;</p> <p>Время решения: обычные заявки – 40 дней;</p> <p>Целевое исполнение заявок в срок в отчётном периоде, не менее – 97%;</p> <p>Целевое количество фиктивно выполненных заявок, не более – 0.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Объем услуги                         | Количество обновлений – не ограничено.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Порядок оказания услуги              | В соответствии с Приложением № 3 к ТЗ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Штрафные санкции                     | 0,03 % за каждый день просрочки, но не более чем 5 % от стоимости Услуги.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**Перечень документов, передаваемых Заказчиком  
Исполнителю для оказания услуг по  
сопровождению Объекта Услуг**

| №<br>п/<br>п | Наименование<br>документа             | Дата утверждения<br>/ ввода в действие<br>документа | Версия документа | Формат<br>документа |
|--------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|---------------------|
| 1            | Руководство администратора Баз Данных | 2017                                                | -                | электронный         |
| 2            | Руководство пользователя              | 2017                                                | -                | электронный         |

## **Порядок оказания Услуг по сопровождению Объекта услуг**

### **1. Общие положения**

1.1. В настоящем документе представлено описание порядка взаимодействия между сотрудниками Заказчика и сотрудниками Исполнителя в рамках оказания Услуг по сопровождению **Объекта Услуг**. Настоящий документ является неотъемлемым приложением к ТЗ.

1.2. В рамках настоящего ТЗ Исполнитель оказывает услуги по сопровождению Объекта услуг, включающие:

- 1-ю линию поддержки;
- 2-ю линию поддержки;
- 3-ю линию поддержки.

1.3. Язык взаимодействия со Службой технической поддержки и САСП - русский.

### **2. Термины, определения и сокращения**

2.1. Термины, определения и сокращения приведены в разделе 1.1 ТЗ.

### **3. Обязанности Исполнителя**

3.1. Исполнитель принимает и обрабатывает заявки Пользователей в целях оказания Услуг в соответствии с ТЗ.

3.2. Исполнитель предоставляет следующие контакты для взаимодействия: адрес электронной почты Службы технической поддержки <\_\_\_\_\_>.

3.3. Исполнитель обрабатывает поступающие заявки Пользователей в рамках оказания Услуг в САСП Заказчика, в случае недоступности САСП после восстановления ее работоспособности Исполнитель регистрирует поступающие заявки Пользователей в рамках оказания Услуг в САСП Заказчика.

3.5. Исполнитель осуществляет работы только по заявкам, если иное не указано в описании Услуг.

3.6. Исполнитель согласует с Заказчиком проведение работ по обслуживанию программных, аппаратных компонентов Объекта Услуг, требующих полную или частичную остановку Объекта Услуг.

### **4. Обязанности Заказчика**

4.1. Заказчик обеспечивает направление заявок Исполнителю на предоставленные контактные данные и в САСП.

4.2. Заказчик обеспечивает предоставление Исполнителю всей необходимой информации и документации для оказания Услуг.

4.3. Сотрудники Заказчика при обращении в Службу технической поддержки Исполнителя руководствуются следующим принципом: направляемая в САСП заявка должна содержать вопрос или проблему, которые Специалист Службы технической поддержки Исполнителя может решить в рамках одной Услуги. Если у сотрудника Заказчика есть потребность в решении нескольких вопросов, соответствующих разным услугам или одной, но с разной критичностью, то сотрудник Заказчика должен направить данные вопросы отдельными заявками.

4.4. Поддержка работоспособности САСП осуществляется силами и за счёт Заказчика.

## 5. Роли и ответственность

5.1. Для определения порядка взаимодействия, а также для распределения ответственности за полученный результат со стороны Заказчика и Исполнителя должны быть назначены ответственные сотрудники с ролями, указанными в

Таблица 12. Роли и ответственность участников процесса

| Роль                                                                                                                  | Краткое описание                                                                                                                                                                          | Ф.И.О. и контакты  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Менеджер по контролю качества оказания услуг                                                                          | Со стороны Заказчика.<br>Осуществляет контроль качества предоставления Услуг                                                                                                              | <...>              |
| Сервис-Менеджер                                                                                                       | Со стороны Исполнителя.<br>Отвечает за решение вопросов, связанных с организацией предоставления Услуг                                                                                    | <...>              |
| Основной инженер                                                                                                      | Со стороны Исполнителя.<br>Отвечает за решение вопросов, связанных с непосредственным оказанием Услуг                                                                                     | <...>              |
| Специалисты линий поддержки в соответствии с п. 1.2 (инженеры, аналитики, разработчики и др. в соответствии с п. 3.5) | Специалисты Исполнителя или организаций, привлеченных для оказания Услуг.<br>Отвечают за выполнение работ, связанных с оказанием Услуг                                                    | Не предоставляются |
| Пользователи                                                                                                          | Сотрудники Заказчика, использующие Объект Услуг в служебных целях. Также пользователями могут выступать сотрудники сторонних организаций – сотрудники Исполнителя, Исполнителей Заказчика | Не предоставляются |

## 6. Обработка заявок пользователей Объекта Услуг

### 6.1. Общие положения

6.1.1. В настоящем Разделе приводятся основные принципы обработки заявок Пользователей.

6.1.2. Основанием для выполнения работ Исполнителем является заявка, зарегистрированная в САСП. В случае необходимости формат заявки согласуется Сторонами отдельно.

6.1.3. Исполнитель обеспечивает следующую последовательность обработки заявки:

- в течение указанного времени реакции после регистрации заявки в САСП приступает к решению заявки;
- обеспечивает решение заявок, зарегистрированных в САСП в установленные сроки в соответствии с описанием Услуг;
- уведомляет Заказчика о регистрации и решении заявок;
- при необходимости запрашивает дополнительную информацию у Заказчика, необходимую для решения заявки;
- осуществляет мониторинг исполнения заявок и соответствующую эскалацию;
- при необходимости привлечения специалистов Заказчика и/или других подрядных организаций Исполнитель самостоятельно контактирует с ними и осуществляет общую координацию при исполнении заявки;
- информирует Заказчика о статусе и ходе работ по заявке по запросу;
- обеспечивает качественное отражение хода работ в САСП.

### 6.2. Регистрация, классификация и назначение обращения

6.2.1. Подача заявки осуществляется посредством создания Пользователем заявки непосредственно в САСП Заказчика и отправки сообщения о зарегистрированной заявке по электронной почте на предоставленные Исполнителем контактные адреса.

6.2.2. Полученные заявки регистрируются в САСП специалистами Заказчика. При регистрации заявки в САСП специалист Заказчика самостоятельно заполняет все необходимые атрибуты в САСП.

6.2.3. Номер и дата регистрации заявки направляется ответным письмом по электронной почте Пользователю.

6.2.4. Заявка может относиться к любой из указанных ниже категорий:

- Инцидент;
- ЗНО;

6.2.5. В случае нарушения сотрудником Заказчика принципа формирования заявки в САСП, описанного в п. 4.3 настоящего Порядка, Специалист технической поддержки вправе отклонить некорректно составленную заявку, указав в комментарии рекомендации по разнесению указанных вопросов Пользователей по отдельным заявкам.

6.2.6. Направляемая Пользователем в Службу технической поддержки заявка должна содержать следующую обязательную информацию:

- ФИО, организация, адрес работоспособной электронной почты, контактный телефон Пользователя;
- тема (наименование Объекта Услуг, по которому создается обращение, краткое изложение описания запроса);
- подробное описание ошибки (с указанием пакета отчётности, версии раскрытия, отчетного периода, регистра, документа), указание на способ воспроизведения (реквизиты стенда, прямой url (ссылка браузера) на ошибку, учётная запись, под которой получена ошибка);
- фактический результат (результат работы на момент воспроизведения ошибки);
- ожидаемый результат (результат работы после устранения ошибки).

6.2.7. К содержимому заявки по возможности должны быть приложены дополнительные материалы, которые могут быть полезны Специалисту Службы технической поддержки в обработке зарегистрированной заявки:

- скриншот (снимок с экрана), форматы файлов: jpg, gif, png;
- файлы с расширением docx, xlsx или pdf с развернутым и / или наглядным описанием;
- видеоролик, фиксирующий действия Пользователя, приводящие к ошибке.

Для каждой заявки Специалист технической поддержки Исполнителю указывает значения приоритета в соответствии с приведённой ниже таблицей:

Таблица 6. Приоритеты заявок

| Приоритет   | Описание проблемы и влияние на бизнес                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Критический | Критическое влияние на бизнес:<br>Дальнейшая возможность работы с функционалом Объекта Услуг заблокирована. Пользовательский бизнес-сценарий не может быть выполнен. Объект Услуг не выполняет требуемые функции. Заказчик не может решить проблему самостоятельно. Проблемы данного уровня:<br>- зависание или сбой Объекта Услуг;<br>- повреждение данных Объекта Услуг;<br>- недоступность критически важного функционала Объекта Услуг. |
| Высокий     | Значительное влияние на бизнес:<br>Логика работы функционала Объекта Услуг серьёзно нарушена. Пользовательский бизнес-сценарий не может быть выполнен напрямую, существует обходное решение, но оно не очевидно для Пользователя, либо невозможно без специальных средств.                                                                                                                                                                  |
| Обычный     | Формальное влияние на бизнес:<br>Незначительные проблемы или вопросы, которые не влияют на функционирование                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Приоритет | Описание проблемы и влияние на бизнес                                                                                             |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | Объекта Услуг. Проблемы данного уровня:<br>- запрос на консультацию;<br>- разъяснения по документации;<br>- разъяснения к релизу. |

### 6.3. Диагностика и решение заявки

#### 6.3.1. После регистрации заявки в САСП специалист Исполнителя обязан:

- принять заявку в работу;
- провести первичный анализ;
- внести информацию о результатах анализа и планируемых мерах по исполнению заявки в САСП.

6.3.2. Специалист Исполнителя выполняет работы по заявке и вносит в САСП подробную информацию о ходе работ и полученном результате.

6.3.3. Поиск методов решения заявки осуществляется Специалистом Службы технической поддержки с момента получения всей необходимой для проведения анализа информации. При необходимости Специалист Службы технической поддержки имеет право запросить дополнительную информацию, требуемую для анализа и выработки методов решения Запроса. Работы по анализу заявки приостанавливаются до момента получения запрошенной информации от Пользователя.

6.3.4. Время обработки заявки увеличивается при запросе дополнительной информации до момента ответа Пользователя.

6.3.5. В случае если полученные сведения по заявке окажутся не полными, Специалист Службы технической поддержки направляет дополнительный запрос сотруднику Заказчика на предоставление уточняющих данных. Если в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента отправки Специалистом Службы технической поддержки запроса на предоставление уточняющих данных по заявке ответа от сотрудника Заказчика не поступило, то такая заявка будет отменена. При смене статуса заявки добавляется комментарий о невозможности обработки заявки Службой технической поддержки, т.к. по ней не была представлена вся необходимая информация.

6.3.6. Специалист Службы технической поддержки может предложить Пользователю временное решение, в случае если постоянное решение требует большее время реализации.

6.3.7. В случае если для решения заявки необходимо участие ИТ-специалистов Заказчика (например, для физической перезагрузки сервера, восстановления БД из резервной копии и т.д.), Специалист Службы технической поддержки сообщает об этом ИТ-специалисту Заказчика. После окончания работ ИТ-специалист Заказчика должен сообщить об окончании таких работ. В этом случае срок исполнения также увеличивается на время, затраченное ИТ-специалистами Заказчика.

6.3.8. Если в случае поступления заявки выясняется, что причиной возникновения описанной в ней проблемы является инфраструктурный инцидент на стороне Заказчика (незапланированная остановка работы аппаратного комплекса, снижение производительности или функциональности, т.е. сбой или отказ аппаратного ПО, а также в случае, если ошибка связана с функционированием системного либо базисного ПО), Специалист Службы технической поддержки делает соответствующий комментарий, и заявка закрывается как выполненная.

6.3.9. Если с целью решения указанного в заявке вопроса Специалистом службы технической поддержки установлена необходимость выполнения дополнительных работ, входящих в состав другой Услуги, ему необходимо проинформировать направившего заявку Пользователя, после чего создать новую заявку самостоятельно или получить ее от Пользователя. В целях исключения возможности отнесения самостоятельно созданной заявки к числу фиктивных Пользователь должен направить согласование Специалисту технической поддержки посредством электронной почты. При этом первая заявка может

быть закрыта по согласованию сторон, и в таком случае контроль решения вопроса инициатора будет осуществляться в рамках новой заявки.

#### 6.4. Порядок обработки ЗНИ

ЗНИ, связанные с доработкой Объекта Услуг, в рамках данного ТЗ не выполняются.

#### 6.5. Обновление Объекта Услуг

6.5.1 Обновления Объекта Услуг, устраняющие выявленные в процессе эксплуатации ошибки, а также выпущенные производителем, осуществляются в сроки, согласованные Сторонами.

6.5.2. Предоставление информации Пользователям по составу устанавливаемых обновлений Объекта Услуг осуществляется Специалистом Службы технической поддержки Исполнителя в формате документа «Список изменений», направляемого по электронной почте ответственным сотрудникам Заказчика.

6.5.3. Обновление Объекта Услуг на рабочих серверах Заказчика осуществляется Специалистами Службы технической поддержки.

6.5.4. Пользователи Объекта Услуг после установки Исполнителем обновления на продуктивных серверах выполняют проверку новой версии Объекта Услуг, выпущенной по результатам реализации заявки на обновление, для контроля соответствия заявленным изменениям. При установке плановых обновлений Объекта Услуг тестирование Пользователями не производится.

6.5.5. В зависимости от объёма изменений в функциональности Объекта Услуг проверка может быть выполнена в формате ПСИ по заранее разработанной Исполнителем и согласованной Заказчиком ПМИ с подписанием соответствующего Протокола.

6.5.6. В случае если переданное решение удовлетворяет Заказчика, и проблема решена, то Заказчик должен сообщить о закрытии заявки, как выполненной.

#### 6.6. Закрытие заявок

6.6.1. После завершения работ по заявке Специалист Службы технической поддержки Исполнителя направляет инициатору заявки уведомление о выполнении заявки.

6.6.2. Инициатор, получив уведомление о завершении работ по заявке, должен выполнить проверку результата выполнения работ по заявке. Если результат устраивает инициатора, то он принимает работы по заявке (например, нажатием «Оценить качество выполнения работ» в уведомлении). В противном случае он отклоняет выполнение Заявки (например, ответом на уведомление, с описанием причины, почему он считает необходимым вернуть заявку в работу).

6.6.3. Если работы отклонены, то заявка считается опротестованной и исполнение работ по ней начинается заново, при этом срок решения согласовывается Сторонами отдельно.

6.6.4. Заявка, выполнение которой согласовано или результаты работ приняты, считается выполненной и закрытой.

6.6.5. Если Пользователь, направивший заявку, не принял и не отклонял работы по заявке, то по истечению 5 (пяти) рабочих дней Заявка считается закрытой.

6.6.6. Срок решения закрытых заявок рассчитывается как разность между временем реакции и временем решения. Время реакции заявки Исполнителем не включается в интервал решения.

### 7. Порядок оказания услуг

7.1. Плановые услуги, связанные с полной или частичной недоступностью функций Объекта Услуг.

7.1.1. Время технологического окна предварительно согласовывается с Заказчиком по электронной почте. Не менее чем за 1 (один) рабочий день до начала проведения плановых услуг Специалист Службы технической поддержки Исполнителя, ответственный за оказание услуги, обязан отправить уведомление Менеджеру по контролю качества оказания услуг Заказчика / пользователям Объекта, текст которого приводится ниже.

*Уважаемые коллеги!*

*В рамках оказания услуг сопровождения <наименование Объекта Услуг> будут проводиться <указываются необходимые услуги>.*

*Плановое время начала оказания услуг - ЧЧ:ММ.*

*Длительность - <указывается ориентировочное значение> час(а).*

*В указанный период «<наименование Объекта Услуг> будет недоступен» / «будет недоступна ... функциональность <наименование Объекта Услуг>».*

*Контактный адрес для заявок - \_\_\_\_\_.*

*С уважением, Служба технической поддержки <наименование Объекта Услуг>.*

7.2. Внеплановые услуги, связанные с устранением сбоев в работе Объекта Услуг.

7.2.1. В случае необходимости устранения сбоев в работе Объекта Услуг Специалист Службы технической поддержки Исполнителя, ответственный за оказание услуг по устранению сбоев, имеет право инициировать и согласовать с Заказчиком проведение внеплановых услуг. Для этого Специалист Службы технической поддержки Исполнителя обязан немедленно уведомить Менеджера по контролю качества оказания услуг Заказчика / пользователей Объекта по электронной почте, текст уведомления приводится ниже.

*Уважаемые коллеги!*

*В рамках оказания услуг сопровождения <наименование Объекта Услуг> будут проводиться внеплановые услуги по <указываются услуги>.*

*Время начала оказания услуг - ЧЧ:ММ.*

*Длительность - <указывается ориентировочное значение> час(а).*

*В указанный период «<наименование Объекта Услуг> будет недоступен» / «будет недоступна ... функциональность <наименование Объекта Услуг>».*

*Контактный адрес для заявок - \_\_\_\_\_.*

*С уважением, Служба технической поддержки <наименование Объекта Услуг>.*

7.3. Ответственность Заказчика.

7.3.1. Заказчик имеет право перенести время оказания услуг (как плановых, так и внеплановых), а также отказать Исполнителю в оказании соответствующих услуг.

7.3.2. При отказе либо переносе времени проведения плановых услуг Заказчик обязан уведомить об этом Основного инженера и Сервис-Менеджера Исполнителя по электронной почте.

7.3.4. Исполнитель не несет ответственности за функционирование Объекта Услуг в случае, если Заказчик отменил или перенес плановые или неплановые услуги по проведению работ с Объектом Услуг.

7.3.5. Заказчик самостоятельно уведомляет Пользователей о плановых или неплановых услугах.

#### 7.4. Ответственность Исполнителя.

7.4.1. Исполнитель несёт ответственность за некачественное оказание Услуг в соответствии с описанными в карточках Услуг штрафными санкциями.

7.4.2. Исполнитель несёт ответственность за своевременную подготовку и предоставление отчётных документов в соответствии с п. 6.2.2 ТЗ.

## Формы отчётных документов

### Форма 1. Сводный отчёт по объёму оказанных Услуг за период с \_\_\_\_ по \_\_\_\_

| № п/п | Наименование Услуги | Объём оказанных Услуг, шт. | Объём Услуг с отклонением от уровня оказания Услуг, шт. | % Качественно оказанных Услуг |
|-------|---------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1     |                     |                            |                                                         |                               |
| 2     |                     |                            |                                                         |                               |
| 3     |                     |                            |                                                         |                               |

**ЗАКАЗЧИК**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

*Примечание: указанная форма является рекомендуемой и может быть изменена и дополнена, в том числе с учётом возможностей используемой САСП в части формировании отчётов.*

**Форма 2. Детальный отчёт по заявкам Пользователей**  
**за период с \_\_\_\_ по \_\_\_\_**

| №<br>п/п | Номер<br>заявки | Тема<br>заявки | Инициатор<br>заявки | Статус<br>заявки | Дата и время<br>регистрации | Дата и время<br>решения | Превышение<br>сроков<br>решения,<br>да / нет |
|----------|-----------------|----------------|---------------------|------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|
| 1        |                 |                |                     |                  | <ДД.ММ.ГГГГ>                | <ДД.ММ.ГГГГ>            | ДА / НЕТ                                     |
| 2        |                 |                |                     |                  | <ДД.ММ.ГГГГ>                | <ДД.ММ.ГГГГ>            | ДА / НЕТ                                     |
| 3        |                 |                |                     |                  | <ДД.ММ.ГГГГ>                | <ДД.ММ.ГГГГ>            | ДА / НЕТ                                     |

**ЗАКАЗЧИК**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
 М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
 М.П.

*Примечание: указанная форма является рекомендуемой и может быть изменена и дополнена, в том числе с учётом возможностей используемой САСП в части формирования отчётов.*

Приложение №2  
к Договору возмездного оказания услуг  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

**Акт об оказании услуг № \_\_**  
**(ФОРМА)**

по договору № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
составлен «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

Публичное акционерное общество «Россети Томск» (далее ПАО «Россети Томск»), именуемое в дальнейшем «Заказчик» в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с одной стороны и \_\_\_\_\_ (далее \_\_\_\_\_), именуемое в дальнейшем \_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о том, что все услуги, оказанные за период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. выполнены полностью и удовлетворяют условиям договора.

За указанный период оказаны следующие услуги:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Стоимость оказанных услуг составила \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_ коп, в том числе НДС 22% \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) руб. \_\_\_\_ коп.

ПАО «Россети Томск» и \_\_\_\_\_ взаимных претензий друг к другу не имеют.

От ИСПОЛНИТЕЛЯ

От ЗАКАЗЧИКА

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**ФОРМА СОГЛАСОВАНА:**

**ЗАКАЗЧИК:**

**ПАО «Россети Томск»**

\_\_\_\_\_

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

М.П.

Приложение №3  
к Договору возмездного оказания услуг  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

### ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

| Наименование Исполнителя (ИНН, вид деятельности) |     |      |                         |              |                        |                                                                           | Информация о цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечных) |     |      |                       |                      |                                                                                   |                                                          |                                                                    |                                                                                  |
|--------------------------------------------------|-----|------|-------------------------|--------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| №<br>№                                           | ИНН | ОГРН | Наименование<br>краткое | КОД<br>ОКВЭД | Ф.И.О.<br>руководителя | Серия, номер<br>документа,<br>удостоверяющего<br>личность<br>руководителя | №                                                                                           | ИНН | ОГРН | Наименование / Ф.И.О. | Адрес<br>регистрации | Серия, номер<br>документа,<br>удостоверяющего<br>личность<br>(для физич.<br>лица) | Руководитель<br>/ участник /<br>акционер /<br>бенефициар | Размер доли<br>(для<br>участников/<br>акционеров/<br>бенефициаров) | Информация о<br>подтверждающих документах<br>(наименование,<br>реквизиты и т.д.) |
| 1                                                | 2   | 3    | 4                       | 5            | 6                      | 7                                                                         | 8                                                                                           | 9   | 10   | 11                    | 12                   | 13                                                                                | 14                                                       | 15                                                                 | 16                                                                               |
|                                                  |     |      |                         |              |                        |                                                                           |                                                                                             |     |      |                       |                      |                                                                                   |                                                          |                                                                    |                                                                                  |
|                                                  |     |      |                         |              |                        |                                                                           |                                                                                             |     |      |                       |                      |                                                                                   |                                                          |                                                                    |                                                                                  |

### ФОРМА СОГЛАСОВАНА:

ЗАКАЗЧИК:  
**ПАО «Россети Томск»**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

М.П.

Приложение №4  
к Договору возмездного оказания услуг  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ\*

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Настоящим \_\_\_\_\_  
(указывается полное наименование Исполнителя)

Адрес регистрации:

Свидетельство о регистрации:

ИНН \_\_\_\_\_ КПП \_\_\_\_\_ ОГРН \_\_\_\_\_

в лице \_\_\_\_\_

(указываются Ф.И.О., адрес, номер основного документа, удостоверяющего личность,

сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе)†

действующего на основании \_\_\_\_\_, дает свое согласие ПАО «Россети Томск», зарегистрированному по адресу: г. Томск, пр. Кирова, д. 36, и ПАО «Россети», зарегистрированному по адресу: г. Москва, ул. Беловежская, 4, в отношении следующего перечня персональных данных руководителей и собственников (участников, учредителей, акционеров), в том числе конечных бенефициаров, участника закупки (потенциального Исполнителя) / Исполнителя / третьего лица, привлеченного Исполнителем к исполнению своих обязательств по договору: фамилия имя отчество, серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, адрес регистрации, ИНН - на совершение действий, предусмотренных п. 3 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в том числе с использованием информационных систем, а также на представление указанной информации в уполномоченные государственные органы (Минэнерго России, Росфинмониторинг России, ФНС России) и подтверждает, что получил согласие на обработку персональных данных от всех своих собственников (участников, учредителей, акционеров) и бенефициаров.‡

\* При заключении договоров ПАО «Россети Томск» обязаны получить согласие на обработку персональных данных участника закупки (потенциального контрагента / контрагента / третьего лица, привлеченного контрагентом к исполнению своих обязательств по договору, и их руководителей, собственников (участников, учредителей, акционеров), в том числе конечных бенефициаров (фамилия, имя, отчество; серия и номер документа, удостоверяющего личность; ИНН (участников, учредителей, акционеров, руководителей)).

† Указываются фамилия, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; фамилия, имя, отчество, адрес представителя субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия этого представителя (при получении согласия от представителя субъекта персональных данных).

‡ Заполнение участником закупки (потенциальным контрагентом) / контрагентом на сайте электронной торговой площадки / на бумажном носителе согласия на обработку его данных и информации о руководителе, собственниках (участниках, учредителях, акционерах) и бенефициарах исключает ответственность ПАО «Россети», ПАО «Россети Томск» перед руководителем, собственником (участником, учредителем, акционером), а также бенефициаром участника

Цель обработки персональных данных: обеспечение соблюдения требований законодательства Российской Федерации, в том числе статьи 13.3 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», выполнение поручений Правительства Российской Федерации от 28.12.2011 № ВП-П13-9308, протокольного решения Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам стратегии развития топливно-энергетического комплекса и экологической безопасности (протокол от 10.07.2012 № А-60-26-8), а также связанных с ними иных поручений Правительства Российской Федерации и решений Комиссии при Президенте Российской Федерации по вопросам стратегии развития топливно-энергетического комплекса и экологической безопасности.

Срок, в течение которого действует настоящее согласие: со дня его подписания до момента фактического достижения цели обработки либо отзыва настоящего согласия посредством письменного обращения субъекта персональных данных с требованием о прекращении обработки его персональных данных.

---

*(Подпись субъекта персональных данных /  
уполномоченного представителя)*

---

*(Ф.И.О. и должность подписавшего\*)*

#### ФОРМА СОГЛАСОВАНА:

**ЗАКАЗЧИК:**  
**ПАО «Россети Томск»**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

---



---



---

М.П.

---

М.П.

---

закупки / контрагента / третьего лица, привлеченного контрагентом к исполнению своих обязательств по договору, за предоставление Обществу данных о руководителе, собственниках (участниках, учредителях, акционерах), в том числе бенефициарах и бенефициарах третьего лица, привлеченного контрагентом к исполнению своих обязательств по договору, и предполагает, что участник закупки (потенциальный контрагент) / контрагент получил у руководителя, своих бенефициаров и бенефициаров третьих лиц, привлеченных контрагентом к исполнению своих обязательств по договору согласие на представление (обработку) ПАО «Россети», ПАО «Россети Томск» и в уполномоченные государственные органы указанных сведений.

Приложение № 5  
к Договору возмездного оказания услуг  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

### **Требования при реализации удаленного доступа работников контрагента к ИТ-инфраструктуре ПАО «Россети Томск»**

1. В настоящем приложении к Договору применяются следующие определения:

|    |                          |                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <b>Договор</b>           | Настоящий договор                                                                                                                                                                                                     |
| 2. | <b>Требования</b>        | Настоящее приложение к Договору                                                                                                                                                                                       |
| 3. | <b>Общество</b>          | Публичное акционерное общество «Россети Томск» (ПАО «Россети Томск»), являющееся стороной по Договору                                                                                                                 |
| 4. | <b>Контрагент</b>        | Сторона, с которой ПАО «Россети Томск» заключило Договор                                                                                                                                                              |
| 5. | <b>ИТ-инфраструктура</b> | Совокупность информационных ресурсов, технологий, аппаратного и программного обеспечения, сетевых компонентов, систем хранения и сервисов, обеспечивающих функционирование и управление ИТ-средой ПАО «Россети Томск» |

#### **2. Контрагент обязан.**

2.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подписания Договора, предусматривающего удаленный доступ работников Контрагента к ИТ-инфраструктуре, Контрагент представляет план ресурсного обеспечения проекта (далее - План), который становится неотъемлемой частью Договора. План должен содержать: Перечень специалистов (Ф. И. О., должности, квалификация), уровень загрузки каждого специалиста, график вовлечения специалистов.

Обеспечить представление каждым работником, указанным в Плане, согласия на обработку персональных данных по утвержденной форме (форма - приложение к Требованиям), а также предоставить персонализированные телефонные номера этих работников, подтвержденные на портале государственных и муниципальных услуг, для привязки к создаваемым учетным записям в ИТ-инфраструктуре.

Контрагент обязуется выполнять работы силами специалистов, указанных в Плане, с уровнем загрузки не ниже заявленного. Несоответствие фактического объема трудозатрат заявленному в Плане ресурсного обеспечения проекта в течение отчетного периода считается нарушением обязательств по Договору.

2.2. Предоставлять Обществу и актуализировать информацию о персонале, осуществляющим удаленный доступ к ИТ-инфраструктуре.

Не позднее чем за 1 (один) рабочий день до реализации работниками Контрагента удаленного доступа к ИТ-инфраструктуре представить список работников и (или) субподрядчиков, планирующих получать доступ.

В случае любых изменений в составе работников и (или) субподрядчиков (добавление, замена, исключение) обновленные списки и согласия направляются в Общество в течение 1 (одного) рабочего дня с момента изменений.

Контрагент обязан поддерживать списки в актуальном состоянии на постоянной основе.

2.3. При внесении изменений в ИТ-инфраструктуру Контрагент в течение 7 (семи) рабочих дней с момента их реализации актуализирует техническую документацию по сопровождаемым ИТ-инфраструктурам в полном объеме, включая: обновление архитектурных схем (логической, технической, интеграционной), фиксацию версий и ревизий документации с указанием даты, автора и краткого описания изменений, описание внесенных изменений в функциональность, актуализацию инструкций по эксплуатации, администрированию и аварийному восстановлению, ведение и обновление журнала изменений, передачу Обществу информации о созданных/измененных административных и сервисных учетных записях с указанием их назначения и уровня доступа.

Актуализированная документация передается работникам Общества, ответственным по взаимодействию с Контрагентом по Договору, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента исполнения пункта 2.3 Требований в электронном виде с сопроводительным письмом, содержащим перечень внесенных изменений.

Стороны проводят согласование документации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента ее передачи. В случае замечаний Общество направляет их Контрагенту в письменной форме.

Контрагент вносит необходимые корректировки и повторно передает документацию на согласование в течение 3 (трех) рабочих дней. Окончательное согласование считается достигнутым после письменного подтверждения со стороны Общества.

До момента согласования документация считается находящейся в статусе «на утверждении» и не подлежит использованию в качестве официальной.

2.4. В случае необходимости осуществления удаленного доступа к ИТ-инфраструктуре Контрагент обязан обеспечить реализацию базовых мер по информационной безопасности в собственной информационной инфраструктуре:

- двухфакторная аутентификация;
- антивирусная защита автоматизированных рабочих мест и серверов;
- защищенное удаленное подключение с использованием средств криптографической защиты информации;
- защита почтовых сервисов от фишинга;
- защищенный обмен файлами и информацией через файловое хранилище;
- обеспечение процесса управления уязвимостями;
- реализация парольной политики (длина пароля должна быть не менее 10 символов, пароль должен содержать буквы верхнего и нижнего регистра (А-Я, А-Z, а-я, а-z), специальные символы (!, », №, %, \*, /), в пароле не должно быть персонифицированной информации (имен, адресов, даты рождения, телефонов).

2.5. Не допускать (компьютерных атак) воздействия программных и (или) программно-аппаратных средств на ИТ-инфраструктуру, сети электросвязи, используемых Обществом, направленных на нарушение и (или) прекращение функционирования ИТ-инфраструктуры и (или) создания угрозы безопасности ИТ-инфраструктуре.

2.6. Не допускать неправомерный доступ третьим лицам к информации, полученной от Общества, в том числе ставшей известной в рамках выполнения своих обязательств по Договору, а также не допускать уничтожения такой информации, ее модифицирования, блокирования, копирования, представления и распространения, иных неправомерных действий в отношении такой информации.

2.7. Незамедлительно информировать Общество о (компьютерных инцидентах) фактах возникновения нарушений и (или) прекращения функционирования ИТ-инфраструктуры, сети электросвязи, используемых Контрагентом для исполнения Договора и (или) о нарушениях безопасности обрабатываемой информации Общества, произошедших в результате компьютерного инцидента.

2.8. Незамедлительно информировать Общество о фактах утери информации, полученной от Общества, ставшей известной в рамках выполнения своих обязательств по Договору, в том числе персональных учетных записей, фактах утери средств вычислительной техники, которые использовались для осуществления удаленного доступа к ИТ-инфраструктуре.

2.9. Оказывать содействие Обществу в установлении причин и условий возникновения компьютерных инцидентов, выполнять предписания Общества об устранении нарушений в части соблюдения требований по обеспечению информационной безопасности.

2.10. В течение 5 (пяти) календарных дней с момента возникновения компьютерного инцидента представить отчет с указанием причин и условий возникновения компьютерного инцидента, точного перечня информации, к которой могли получить неправомерный доступ третьи лица в результате компьютерного инцидента.

2.11. В случае нарушения работоспособности ИТ-инфраструктуры (в связи с нарушениями Контрагентом Требований) Контрагент обязан своими силами восстановить ее работоспособность в срок, определенный Обществом.

2.12. Не использовать программное обеспечение для удаленного управления автоматизированным рабочим местом (например, TeamViewer, AnyDesk, AmmyAdmin, AeroAdmin, Radmin, LiteManager, Удаленный рабочий стол Chrome, Microsoft Remote Assistance, Microsoft Remote Desktop).

2.13. Не использовать средства вычислительной техники, которые используются в личных целях и к которым не применяются корпоративные меры по информационной безопасности.

2.14. Не передавать персональные учетные записи другим работникам Контрагента, не выполняющим соответствующие работы по Договору (не допущенным к ИТ-инфраструктуре), или третьим лицам.

2.15. В случае привлечения субподрядной организации требовать от нее реализации мероприятий, предусмотренных Требованиями.

### **3. Общество в любое время вправе.**

3.1. Запрашивать актуальные списки работников Контрагента и (или) субподрядчиков/субисполнителей, планирующих осуществлять удаленный доступ к ИТ-инфраструктуре.

3.2. Проводить проверки соблюдения Контрагентом Требований.

3.3. Запрашивать у Контрагента политики информационной безопасности Контрагента (субподрядчика/субисполнителя), результаты внутренних (внешних) аудитов информационной безопасности, результаты тестирования на проникновение к собственной инфраструктуре, план реагирования на компьютерные инциденты, а также регламент действий работников в случае нештатных ситуаций.

3.4. Ограничить или прекратить доступ работников Контрагента (субподрядчиков/субисполнителей) к ИТ-инфраструктуре.

3.5. Требовать от Контрагента возмещения убытков Общества, возникших в результате

компьютерного инцидента или в случае получения неправомерного доступа к ИТ-инфраструктуре третьих лиц.

3.6. В случае нарушений Контрагентом Требований ограничить или прекратить ему доступ к ИТ-инфраструктуре.

3.7. Отказаться от исполнения Договора в одностороннем порядке (без обращения в суд) без возмещения Контрагенту убытков в случае нарушения Контрагентом Требований.

При отказе Общества от Договора в соответствии с настоящим пунктом право использования Обществом объектов интеллектуальной собственности, предоставленное Контрагентом Обществу по Договору, не прекращается.

#### **4. Ответственность Контрагента.**

4.1. За несоблюдение Требований Контрагент обязан уплатить Обществу штраф в размере 10 (десять) % от общей цены Договора за каждое нарушение.

4.2. За несоблюдение сроков, установленных Требованиями, Контрагент обязан уплатить Обществу штраф в размере 1 (один) % от общей цены Договора за каждое нарушение и за каждый день просрочки.

4.3. Контрагент обязан возместить Обществу убытки, возникшие в результате компьютерного инцидента или неправомерного доступа третьих лиц к ИТ-инфраструктуре и информации Общества.

4.4. Уплата штрафов и (или) возмещение убытков, предусмотренных настоящим разделом, производится в течение 7 (семи) рабочих дней со дня предъявления требований от Стороны.

4.5. Стороны согласились, что размер оплаты Контрагенту по Договору может быть уменьшен на сумму начисленных штрафов и (или) убытков в соответствии с пунктами 4.1-4.3 Требований.

4.6. Уплата штрафных санкций не освобождает Контрагента от исполнения обязательств по Договору.

ЗАКАЗЧИК:  
ПАО «Россети Томск»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

Приложение № 6  
к Договору возмездного оказания услуг  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

### Стоимость услуг за отчётный период

(заполняется по результатам торгово-закупочной процедуры)

| Наименование услуги                                                                                     | Коды услуги                                | Стоимость услуги за отчётный период без НДС, руб. | НДС | Стоимость услуги за отчётный период с НДС (___%), руб. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------|
| Услуга 1. Техническая поддержка пользователей по работе ОЖУР ДЗО                                        | HD_OZHURDZO_1<br>-HD_OZHURDZO_14           |                                                   |     |                                                        |
| Услуга 2. Обеспечение работоспособности программных компонентов. Устранение инцидентов в работе Системы | HD_OZHURDZO_INC_1 -<br>HD_OZHURDZO_INC_14  |                                                   |     |                                                        |
| Услуга 3. Администрирование и конфигурирование Системы                                                  | HD_OZHURDZO_ADM_1<br>-HD_OZHURDZO_ADM_14   |                                                   |     |                                                        |
| Услуга 4. Функциональное сопровождение Системы                                                          | HD_OZHURDZO_FUNC_1<br>-HD_OZHURDZO_FUNC_14 |                                                   |     |                                                        |
| ИТОГО ЗА ОТЧЁТНЫЙ ПЕРИОД:                                                                               |                                            |                                                   |     |                                                        |

ЗАКАЗЧИК:  
ПАО «Россети Томск»

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
М.П.